



## 저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

조경학석사학위논문

도시공원 관리에 있어 자원봉사 만족도와  
참여태도에 미치는 영향 요인에 관한 연구

- 서울숲 자원봉사자를 대상으로 -

Influence Factors on Satisfaction with and  
Participating Attitude in Volunteer Work in  
Management of Urban Parks

- focused on Seoul Forest' Volunteer -

2013년 2월

서울대학교 환경대학원

환경조경학과

이 덕 용



도시공원 관리에 있어 자원봉사 만족도와  
참여태도에 미치는 영향 요인에 관한 연구  
- 서울숲 자원봉사자를 대상으로 -

지도교수 조정진  
이 논문을 조경학석사학위논문으로 제출함

2012년 10월

서울대학교 환경대학원  
환경조경학과  
이 덕 용

이 덕 용의 석사학위논문을 인준함  
2012년 12월

위 원 장	_____	(인)
부 위 원 장	_____	(인)
위 원	_____	(인)



# 도시공원 관리에 있어 자원봉사 만족도와 참여태도에 미치는 영향 요인에 관한 연구

- 서울숲 자원봉사자를 대상으로 -

서울대학교 환경대학원 환경조경학과  
이 덕 용

위 논문은 서울대학교 및 환경대학원 환경조경학과 학원논문  
관련 규정에 의거하여 심사위원 및 초빙심사위원의  
지도과정을 충실히 이수하였음을 확인합니다.

2013년 12월

위 원 장 \_\_\_\_\_(서울대학교 환경대학원 교수)  
부 위 원 장 \_\_\_\_\_(서울대학교 환경대학원 교수)  
위 원 \_\_\_\_\_(서울대학교 환경대학원 교수)



## 국 문 초 록

도시공원 관리에 민관·파트너십과 시민참여의 개념이 등장하여 확산되면서 자원봉사활동에 대한 중요성이 점차적으로 높아지고 있다. 이들의 만족도는 지속적인 활동과 높은 참여태도를 만들어내는데 핵심적인 요소임으로 이를 높게 유지하는 것이 중요하다. 그러므로 만족도에 영향을 미치는 요소들을 찾아내 관리해야 한다. 이번 연구에서는 도시공원 내 자원봉사활동의 가치와 중요성을 정립하고 만족도에 영향을 미치는 변수요인과 그 영향력의 정도를 파악, 그룹별 만족도와 참여태도의 상관관계를 알아보는 것을 목적으로 한다. 추가적으로 봉사활동을 관장하는 기관에 도움이 되고자 자원봉사자 개인적 특성에 따른 참여동기를 살펴보고, 서울숲에서 활동하고 있는 집단별 참여동기와 활동내용관련요인에 관해서 어떠한 생각을 가지고 있는지 파악하였다. 이 연구는 차후 효율적인 자원봉사활동 운영·관리를 위한 기초 이론자료가 될 것이다.

본 연구에서는 자원봉사활동이 활발히 진행 중인 서울숲의 자원봉사자 134여명을 대상으로 설문조사와 면담을 통해 자료수집하고 만족도평가를 진행했다. 1차와 2차조사를 통해 서울숲에서 활동하고 있는 핵심활동가와 대학생·청소년·기업사회봉사단, 시설자원봉사자의 각 그룹마다 20~30명씩 자료수집을 실시하였다. 수집된 자료는 통계분석 프로그램 IBM SPSS Statistics를 이용하여 t-test분석, 분산분석, 다중회귀분석 등의 통계기법을 사용하여 분석하였다.

위에서 말한 연구 목적을 달성하기 위해 3가지의 연구문제를 마련하였다. 첫 번째는 자원봉사자 개인적 특성(성별, 연령별, 직업군별)에 따른 참여동기를 파악하고, 둘째는 13가지의 참여동기와 9가지의 활동내용관련요인 중 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인과 그 영향력을 알아보는 것이다. 세 번째는 서울숲에서 활동하고 있는 각 그룹별 자원봉사활동의 만족도와 참여태도가 어떠한 관계를 보이는가를 분석한다.

자원봉사자 개인적 특성에 따라 참여 동기가 달라지는 것을 알아보기 위해 실시한 통계 분석에서 유의미한 차이를 나타냈다. 성별에 따른 차이를 보면, 남성은



학점과 취업, 경력의 인정을 위해 자원봉사활동에 참여하는 반면, 여성은 내면적인 것에 가치를 두고 자원봉사활동을 수행하는 하고 있었다. 연령별에서는 10대와 20대, 30대에서는 학점취득 및 취업·경력 인정을 위해 자원봉사활동에 참여했고, 50·60대에서는 자신이 생각하는 개인적·내면적 가치와 배움·성숙 등이 참여동기로 나타났다. 직업군 면에서는 학생의 경우, 학점취득과 취업·경력 인정과 자기 성장의 참여동기가 강세를 보였고, 주부는 개인이 생각하는 가치와 관련된 동기가 두드러지게 나타났다. 회사원들은 개인적 가치, 사회·관계, 배움·성숙의 참여동기에서 상대적으로 낮게 측정되었다.

자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 하는 분석에서 외적 요인인 [업무의 양·시간과 관련된 요인]( $p=0.01, \beta=0.340$ )이 가장 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 그 다음은 외적요인에 해당하는 [자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인]( $p=0.01, \beta=0.223$ )이었다. 외적요인과 내적요인을 동시에 포함하고 있는 [참여동기요인과 활동내용의 복합적 요인]( $p=0.01, \beta=0.214$ )이 세 번째로 만족도에 영향력을 가지는 것으로 분석되었다. 마지막은 내적요인인 [자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인]( $p=0.05, \beta=0.184$ )이 있었다. 분석결과를 종합해 보면, 자원봉사활동의 참여동기요인을 담고 있는 내적요인보다 활동내용관련 요인에 해당하는 외적요인이 만족도에 더 큰 영향력을 가지는 것으로 나타났다.

서울숲에서 자원봉사활동을 하고 있는 집단별로 만족도와 참여태도의 상관관계를 알아보기 위해 평균값 비교분석과 상관관계분석을 실시한 결과, 평균값 비교분석에서 핵심활동가 그룹과 시설자원봉사자 그룹은 대체적으로 만족도와 참여태도가 상관관계를 가지는 것으로 보였다. 하지만 대학생사회봉사단과 청소년사회봉사단의 만족도는 높게 측정되었으나, 현재 자원봉사활동 운영 시스템 상 참여태도가 낮게 측정되었다. 기업사회봉사단은 다른 집단에 비해 만족도와 참여태도가 낮게 측정되어 관심을 기울일 필요가 있다고 생각된다. 그룹별 만족도와 참여태도의 분산분석에서도 7가지의 만족도, 7가지의 참여태도 조사항목에서 유의수준 0.01 아래서 유의미한 차이를 나타냈다. 분석 결과 3가지의 의미있는 시사점을 도출할 수 있었다. 첫 번째는 비슷한 성별과 연령대, 직업(소속)의 핵심활동가와 시설자원봉

사자 중 핵심활동가의 만족도와 참여태도가 더 높게 조사되었다. 이는 각 그룹이 활동하는 내용이 서로 상이하여 이러한 결과를 보인 것으로 해석되며, 두 번째는 청소년사회봉사단의 만족도와 참여태도가 대학생·기업사회봉사단보다 높게 측정되었는데, 이는 서울숲에서 청소년을 타겟으로 한 자원봉사활동을 지속적으로 개발·운영했기 때문인 것으로 예상된다. 세 번째는 기업사회봉사단의 만족도와 참여태도가 여타의 그룹보다 상대적으로 낮게 측정된 분석 내용이다.

연구자가 자원봉사활동에 직접 참여하고, 연구를 위한 자료수집 및 분석, 인터뷰·면담을 실시하면서 발견한 문제점에 대한 제언이 몇 가지 있다. 첫 번째, 현재 이원화되어 있는 자원봉사활동 운영·관리를 통합하고, 보다 체계적인 관리를 위한 매뉴얼을 마련해야 할 것이다. 또한 이에 필요한 자원봉사활동 전담인력을 보강이 필요하다. 둘째, 자원봉사활동의 만족도를 높이기 위해 자원봉사자가 원하는 자원봉사활동 프로그램 개발이 필요한 상황이다. 셋째, 현재 진행되고 있는 자원봉사활동의 양적평가 방식의 전환이 필요하며, 바람직한 감독과 지도과정을 거쳐 평가가 이루어진 후, 이에 적합한 다양한 인센티브가 제공되어야 한다고 생각한다.

---

Keyword: 공원관리, 자원봉사활동, 만족도, 참여태도, 서울숲  
학번: 2011-22349

# 목 차

<b>제 1 장 서론</b>	<b>1</b>
제 1절 연구의 배경 및 목적	1
1. 연구의 배경	1
2. 연구의 목적	4
제 2절 연구의 범위 및 방법	5
1. 연구의 범위	5
2. 연구의 방법	5
제 3절 선행연구 검토 및 연구의 차별성	7
1. 선행연구 검토	7
2. 본 연구의 차별성	13
<b>제 2 장 이론적 고찰</b>	<b>16</b>
제 1절 자원봉사활동의 개념 및 특성	16
1. 자원봉사활동의 개념	16
2. 자원봉사활동의 특징	16
제 2절 자원봉사의 만족도	19
1. 자원봉사자의 개인적 특성이 만족도에 영향	20
2. 자원봉사 참여동기가 만족도에 미치는 영향	21
3. 자원봉사 활동관련 요인이 만족도에 미치는 영향	22
제 3절 자원봉사자의 참여태도	23
1. 참여태도의 참여강도	23
2. 참여태도의 지속성	25
제 4절 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사	25
1. 도시공원 관리의 구분과 관리방식	25
2. 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사활동 개념	28
3. 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사활동 가치와 필요성	29
<b>제 3장 만족도 조사기준 설정과 조사항목의 작성</b>	<b>33</b>
제 1절 연구문제와 연구모형 마련	33
1. 연구문제	33
2. 연구모형 마련	34
3. 분석방법	36

제 2절 설문조사의 설계 .....	39
1. 자원봉사활동 만족도 조사항목 도출을 위한 틀 .....	39
2. 기존 연구에서 나타난 자원봉사활동 만족도 영향요인 .....	39
3. 자원봉사활동 만족도 조사항목 도출 .....	41
4. 설문문항의 구성 및 작성 .....	43
제 3절 연구 대상지 선정 및 분석방법 .....	51
1. 연구 대상 선정 .....	51
2. 서울숲 자원봉사의 현황과 활동 내용 .....	52
 제 4장 연구 결과 및 분석 .....	 60
제 1절 조사대상자의 일반적 특성 및 실태분석 .....	60
1. 자원봉사자의 인구·사회적 특성 .....	60
2. 자원봉사활동에 관련된 응답자 특성 .....	62
제 2절 공원 자원봉사자 개인적 특성에 따른 참여동기 .....	65
1. 자원봉사자 성별 참여동기 .....	65
2. 연령별 참여동기 .....	66
3. 직업군별 참여동기 .....	67
제 3절 공원 자원봉사활동 만족도에 영향 .....	69
1. 만족도와 영향요인의 상관관계 분석 .....	69
2. 요인분석과 신뢰도 분석 .....	71
3. 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인 .....	73
제 4절 공원 자원봉사활동 만족도와 참여태도의 관계 분석 .....	76
1. 그룹별 자원봉사활동 참여동기요인과 활동내용관련요인 .....	76
2. 자원봉사활동의 만족도 .....	84
3. 자원봉사활동의 참여태도 .....	85
4. 그룹별 자원봉사활동 만족도와 참여태도 분석 .....	88
제 5절 연구 결과의 요약 .....	95
 제 5장 결론 및 제언 .....	 99
참고문헌 .....	110
부록 .....	115

## [표 차례]

[표 1-1] 연구방법의 개요 .....	7
[표 1-2] 공원·녹지분야에서 자원봉사활동 만족도의 영향 요인에 관한 선행연구 정리	9
[표 1-3] 자원봉사활동 만족도에 영향 요인에 관한 선행연구 정리 .....	11
[표 2-1] 자원봉사활동의 특징 .....	17
[표 2-2] 참여강도정도를 알아보기 위한 조직몰입 유형 .....	24
[표 2-3] 도시공원 관리의 구분 .....	26
[표 3-1] 1차·2차 조사 자료수집 현황 .....	37
[표 3-2] 기존연구에서 나타난 자원봉사활동 만족도 영향요인 .....	40
[표 3-3] 기존연구 검토 후 수정·보완된 자원봉사 만족도 조사 항목 .....	43
[표 3-4] 자원봉사의 참여동기 측정항목과 설문문항 .....	45
[표 3-5] 자원봉사 활동내용 관련 측정항목과 설문문항 .....	46
[표 3-6] 만족도와 참여태도의 측정항목과 설문문항 .....	47
[표 3-7] 만족도와 참여태도의 측정항목과 설문문항 .....	49
[표 3-8] 서울숲 일반 현황 .....	51
[표 3-9] 서울숲 자원봉사활동의 구분 .....	56
[표 3-10] 서울숲 연도별 자원봉사활동 인원과 시간 .....	58
[표 4-1] 설문 응답자의 일반적 특성 .....	61
[표 4-2] 자원봉사활동에 관련된 응답자 특성 .....	62
[표 4-3] 응답자의 자원봉사활동에 대한 불만사항 .....	63
[표 4-4] 응답자의 활발한 자원봉사활동을 위한 필요사항 .....	64
[표 4-5] 성별에 따른 자원봉사활동 참여동기 .....	65
[표 4-6] 연령에 따른 자원봉사활동 참여동기 .....	66
[표 4-7] 직업군별 자원봉사활동 참여동기 .....	68
[표 4-8] 참여동기요인과 자원봉사활동 만족도의 상관관계 .....	70
[표 4-9] 자원봉사활동 내용 관련 요인과 만족도의 상관관계 .....	71
[표 4-10] 만족도 영향요인의 요인분석 결과 .....	72
[표 4-11] 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인의 다중회귀분석 결과 .....	74
[표 4-12] 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인의 위계적 회귀분석 결과	76
[표 4-13] 자원봉사활동의 참여동기 .....	77
[표 4-14] 집단별 자원봉사활동의 참여동기 .....	79
[표 4-15] 자원봉사활동 내용에 관련된 요인 .....	80
[표 4-16] 자원봉사활동 내용에 관련된 요인 .....	83
[표 4-17] 자원봉사활동 만족도 .....	84
[표 4-18] 특정 군집별 만족도 .....	85

[표 4-19] 자원봉사활동 참여태도 .....	86
[표 4-20] 특정 군집별 지속성과 참여강도 .....	87
[표 4-21] 그룹별 자원봉사활동 만족도를 파악하기 위한 분산분석 결과 .....	89
[표 4-22] 그룹별 자원봉사활동 참여태도를 파악하기 위한 분산분석 결과 .....	91
[표 4-23] 자원봉사자 개인적 특성별 참여동기 요인 .....	95
[표 4-24] 서울숲 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인 .....	97

## [그림 차례]

[그림 2-1] Maslow의 5단계 욕구 이론 .....	21
[그림 3-1] 자원봉사만족도 조사를 위한 연구 분석모형 .....	36
[그림 3-2] 자료처리 방법과 절차 .....	38
[그림 3-3] 조사항목 도출 방법 .....	39
[그림 3-4] 독립변수 설문문항의 구성 .....	50
[그림 3-5] 종속변수 설문문항의 구성 .....	50
[그림 3-6] 서울숲 운영·관리 시스템 및 자원봉사자 조직 .....	52
[그림 3-7] 핵심활동가를 대상으로 한 청소년 문화 교육 .....	54
[그림 3-8] 시설자원봉사자의 서울숲 키오스크 안내 .....	55
[그림 3-9] 시설자원봉사자의 나비정원 안내 .....	55
[그림 3-10] 핵심자원활동가의 서울숲 탐방 프로그램 자원봉사 .....	57
[그림 3-11] 대학생사회봉사단의 달 관측 프로그램 자원봉사 .....	57
[그림 3-12] 기업사회봉사단의 서울숲 위해식물제거 자원봉사 .....	58
[그림 3-13] 청소년사회봉사단의 리빙라이브러리 프로그램 자원봉사 .....	58
[그림 4-1] 자원봉사활동 참여동기요인의 측정치 .....	78
[그림 4-2] 자원봉사활동 내용 관련 요인의 측정치 .....	81
[그림 4-3] 자원봉사활동에 대한 만족도 .....	84
[그림 4-4] 자원봉사활동에 대한 군집별 만족도 .....	85
[그림 4-5] 자원봉사활동의 참여태도(지속성, 참여강도)의 측정치 .....	87
[그림 4-6] 자원봉사활동의 군집별 참여태도(지속성, 참여태도)의 측정치 .....	88
[그림 4-7] 그룹별 만족도와 참여태도 비교 그래프 .....	94



# 제 1 장 서론

## 제 1 절 연구의 배경 및 목적

### 1. 연구의 배경

공원이 도시민의 삶의 질을 높일 수 있다는 인식이 점차 확산되면서 시민의 도시공원에 대한 관심이 계속적으로 증가하고 있다. 실질적으로 도시공원은 도시의 환경을 개선하고 자연 생태계를 보호하며, 도시민에게 쾌적한 녹지공간을 제공할 뿐만 아니라, 사람들의 커뮤니케이션의 장으로, 지역공동체 형성의 공간으로 도시 내에서 그 역할이 증대되고 있다. 공원에 대한 시민들의 관심과 사회의 다양한 요구를 인식한 여러 지자체는 공원 조성을 최우선적 과제로 삼고 있다. 결과적으로 녹지와 공원의 면적은 증가했지만, 공원의 관리를 담당하는 인력과 재정적 한계 등으로 인해 시민들의 요구에 효율적으로 대응하는 데 상당한 한계를 나타내고 있다.

현재 도시공원이 가지고 있는 문제의 해결과 도시민의 기대에 부응하기 위해, 기존의 관 주도적으로 공원을 관리하던 방식에서 벗어나 민·관 파트너십<sup>1)</sup>으로 운영하는 방식이 등장하여 확산되고 있다. 2003년 우리나라 최초로 시민참여 개념을 담아 조성된 서울숲은 서울시와 서울그린트러스트<sup>2)</sup>의 협력을 통해 만들어졌으며, 그 이후로 북서울꿈의숲, 청주두꺼비생태공원 등등 혁신적인 관리 시

---

1) 유영철(2008)은 일정한 사회 문제를 해결하기 위해 정부·기업·비영리단체·시민이 자원을 분담하고 서로 협력하는 일이라고 정의하고 있고, 영국의 Institute of Public Research(2010)에서는 공공과 민간 그리고 자발적 조직들이 공통된 목표에 기반하여 공공서비스를 협력적으로 공급하기 위해 위험을 서로 공유하는 관계로 정의하고 있다.

2) 2003년 생명의숲 국민운동을 통해 추진되어 2003년부터 서울숲을 조성하고 2005년에서 서울숲사랑모임을 발족시켰으며, 우리동네숲과 도시텃밭 등 다양한 공원운동을 진행하고 있는 시민재단이다.



시스템을 도입하는 공원들이 계속적으로 생겨나고 있는 추세이다. 이러한 공원들은 주로 비영리기구의 성격인 띤 시민단체가 공원을 직접관리하며, 시민의 참여를 핵심적인 개념으로 내세우고 있다. 공원 내에서 환경정비와 나무심기, 잡초제거, 이용자·생태계 모니터링 뿐만 아니라 프로그램 운영에 자원봉사활동을 통해 참여하는 부분부터 공원관리에 의견을 제시하고 공원 관리 재원을 위해 기부를 하는 부분까지 다양한 영역에서 시민들의 참여가 이루어지고 있다. 공원 녹지 분야에 민·관 파트너십과 시민참여의 개념이 확산되면서 공원의 운영·관리 차원에서 참여하는 자원봉사활동의 가치와 중요도가 높아지고 있다.

자원봉사활동은 정부와 지자체의 실패를 보완하는 시민단체의 주동력으로서, 정부의 힘만으로 해결할 수 없는 현대사회의 각종 문제들을 해결할 수 있는 활동가의 움직임이다. 최근 초·중·고등학교와 기업, 등의 사회 여러 단체와 조직에서 자원봉사의 중요성에 대해서 인식하고 있고, 정부와 지자체에서도 시민의 자원봉사활동을 활성화시키기 위해 노력하고 있다.

도시공원 분야에서 자원봉사활동은 시민들의 다양한 자원봉사에 대한 욕구를 수용하며, 그들이 추구하는 가치를 충족시켜 만족감과 행복을 맛볼 수 있는 기회를 제공한다. 또한, 공공성이 높은 도시공원의 특성상, 도시공원 운영·관리에 자원봉사활동은 전 세대·각계각층의 사람과 만나 소통할 수 있는 기회를 제공하고, 지역 공동체를 형성할 수 있는 불씨를 만든다. 또한, 매년 줄어드는 공원·녹지 예산과 늘어나는 공원면적을 관리하는 인력의 한계 속에서 자원봉사자는 도시공원분야에 중요한 사회적 재원으로 떠오르고 있다. 하지만 몇몇 공원을 제외한 대부분의 도시공원이 관 주도방식에 의해 운영되어 왔으며, 자원봉사자들의 관리도 예외는 아니다. 대부분 자원봉사활동은 정해진 봉사활동의 카테고리 안에서 행정 지원적 참여로 이루어져 온 것이 사실이다. 또한, 도시공원 자원봉사활동에 참여한 봉사자를 운영·관리하는 체계적인 시스템도 마련되어 있지 못하고, 전문적인 교육·훈련을 진행하는 기관과 조직도 거의 찾아볼 수 없을 뿐더러

아직까지 도시공원의 운영·관리 차원에서 자원봉사의 관한 연구도 미비한 실정이다.

도시공원 내 자원봉사자의 봉사활동에 대한 만족도가 봉사활동의 참여태도에 영향을 미칠 수 있기 때문에, 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인들을 찾아내고, 이를 바탕으로 만족도를 높이기 위한 방안을 모색하는 작업이 필요하다. 만족도는 인간의 생리적, 사회적, 자아실현적인 욕구가 충족되는 과정으로 생각해 볼 수 있다. 자원봉사자 활동에 있어서도 이러한 욕구가 충족되지 못할 경우 자원봉사자들은 중도탈락을 하거나 봉사활동이 부진한 상태가 되어 버린다.<sup>3)</sup> 특히 자원봉사자의 활동은 생계에 영향을 미치는 것이 아니기 때문에 쉽게 그만 두거나 일에 소극적으로 임할 수 있다.<sup>4)</sup> 반면, 자원봉사활동에 대한 만족도가 높으면 지속적인 활동을 할 가능성이 높을 뿐만 아니라 이용자에게 제공되는 자원봉사 서비스의 질이 우수해 질 수 있고, 기관과 조직의 사업 활성화에 기여하는 정도가 크다.<sup>5)</sup> 따라서 도시공원 운영·관리차원에서 자원봉사활동의 효용을 높이기 위해서는 자원봉사자의 만족도를 높이는 일이 매우 중요하다.

따라서 본 연구에서는 도시공원 운영·관리차원에 참가하는 자원봉사자의 개인적 특성에 따른 자원봉사활동 참여 계기를 알아보고, 자원봉사활동의 참여동기요인, 그리고 활동내용 관련요인이 만족도에 미치는 영향과 측정된 만족도와 참여태도의 상관관계 모형을 도출하고자 한다. 이 모형은 도시공원 운영·관리 과정에 참여하는 자원봉사자의 중요성을 재인식하고, 모집과 관리의 효율성을 높이는데 기여할 뿐만 아니라 더 나아가 공원의 서비스와 질을 향상시키기 위한 기초자료로 활용될 수 있다.

---

3) 김성환, 노인자원봉사활동의 만족도 결정요인에 관한 연구, 동아대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 2001, p. 14.

4) 이변송외 5인, 『서울시 자원봉사 활용증진방안에 관한 연구』(서울: 한국건설기술연구원, 1995), pp. 17-8.

5) 류기형, “자원봉사 직무특성이 활동만족도와 지속의지에 미치는 영향 연구,” 『사회복지정책』 35, 2008, pp. 221-2.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사활동의 만족도와 참여태도에 영향이 있는 요인들을 규명함으로써, 앞으로 자원봉사활동 운영·관리 과정에서 자원봉사자의 만족도를 높일 수 있도록 하며, 이들의 적극적, 지속적인 참여를 이끌어 내기 위함이다. 추가적으로 이 연구 과정을 통해 현재 공원에서 운영되는 자원봉사활동 프로그램과 시스템을 면밀히 관찰하여 문제점을 발견하고, 그에 바람직한 자원봉사자 관리체계를 구축을 위한 제언을 제시한다.

이론적 고찰과 현장사전조사, 관계자와의 인터뷰를 통해 자원봉사의 만족도와 참여태도에 영향을 미치는 변수들을 찾아내고, 이들이 어느 정도의 영향력을 가지는지를 파악하기 위해 변수요인을 내적요인과 외적요인으로 구분한다. 이들이 만족도에 미치는 차이는 어느 정도인지를 알아보기 위해 연구문제와 연구모형을 만들어 이를 규명한다. 이를 위해, 첫째 자원봉사자의 성별과 연령, 직업(소속) 등의 개인적 특성군에 따라 어떠한 참여동기를 보이는가를 알아보고, 둘째 자원봉사활동의 참여동기요인과 활동내용 관련 요인들 중 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇이며, 그 영향력은 어느 정도 되는지를 알아본다. 이 과정에서 참여동기요인을 포함하는 내적요인과 활동내용관련요인에 해당하는 외적요인 중 어떤 부분이 자원봉사활동 만족도와 연관되어 더 큰 영향을 미치는지를 파악한다. 셋째 참여동기요인과 활동내용관련요인에 대해 자원봉사자 군집별 평가내용을 알아보고, 그룹별 만족도와 참여태도는 서로 어떠한 관계를 가지는지를 분석한다.

이번 연구결과로 도출되는 내용들은 앞으로 도시공원 자원봉사의 효율적인 모집, 운영·관리에 기여할 수 있다고 생각한다.

## 제 2 절 연구의 범위 및 방법

### 1. 연구의 범위

본 연구에 공간적 범위를 서울숲으로 한정하고, 연구자가 자원봉사활동에 직접 참여하고 자료를 수집하여 연구를 진행한다. 2003년에 조성된 서울숲은 우리나라에서 최초로 시민참여 개념이 도입되어 조성되었으며, 현재까지 민·관 파트너십으로 운영·관리되고 있다. 이러한 까닭에 시민참여가 활발히 진행되고 있으며, 자원봉사활동도 다양한 영역에 이루어지고 있다. 현재 서울숲에 자원봉사활동은 두 조직에서 관장하고 있다. 서울숲 조성에 큰 기여를 한 시민조직인 서울그린트러스트와 그 산하의 서울숲사랑모임에서는 생태·환경·특별 프로그램 및 모니터링을 진행하는 핵심활동가와 공원 환경정비 및 유지관리에 참여하는 기업사회봉사단, 공원 프로그램을 지원하는 대학생사회봉사단, 프로그램·페스티벌 기획에 참여하는 청소년사회봉사단을 운영·관리하고 있으며, 서울시에 소속된 서울숲공원관리사무소에서는 공원 시설을 담당하고 있기 때문에 공원시설에서 활동하는 시설자원봉사자를 운영하고 있다. 시간적 범위로는 연구자가 2012년 7월부터 서울숲에서 자원봉사활동을 시작하여 실시한 인터뷰에서부터 9월~10월에 걸친 1차 조사와 10월~11에 실시한 2차 조사를 포함해 11월에 열린 교육과 워크숍까지 참여하였다. 이 전 과정을 통해, 본 연구에서는 서울숲 자원봉사의 운영·관리의 문제점을 찾아내고 적절한 대안을 제시하고자 한다.

### 2. 연구의 방법

우선 문헌연구를 통해 자원봉사의 만족도에 영향을 미칠 변수를 도출하여 독립변수로 설정하고 만족도를 종속변수로 설정한다. 이를 바탕으로 연구모형을

마련하고 연구문제를 설정한다. 본 연구는 이 연구문제와 모형을 파악·증명하는 방식으로 진행한다. 자료 수집을 위해 설문지조사와 자원봉사자를 대상으로 한 심층면접, 그리고 관계자 인터뷰를 진행하였다. 문헌연구에서 도출한 자원봉사자의 참여동기요인, 활동내용 관련 요인을 중심으로 만족도에 영향을 미치는지와 만족도와 참여태도는 어떠한 관계가 있는가에 대한 증명을 하는 방법으로 연구를 진행한다. 설문지 자료 분석은 SPSS 통계 분석프로그램을 이용하여 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, 분산분석, 상관관계분석, 회귀분석을 통해 자료를 분석하였다.

위와 같은 분석을 실시하기 위해 2012년 7월부터 연구자가 자원봉사활동에 직접 참여하여 관찰, 인터뷰를 시작하였다. 자료 수집을 위한 1차 조사는 10월 5일부터 11일까지 60여명의 자원봉사자를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 2차 조사는 10월 26일부터 11월 15일까지 85명을 대상으로 실시하였다. 서울숲에서 활동하고 있는 자원봉사자의 고른 의견을 듣기 위해 자료조사 모집군을 다섯가지로 나누어 설문조사를 실시하였다. 다섯가지로 나눈 이유는 자원봉사활동을 하는 모든 연령에 대한 의견을 듣기 위함이며, 5가지 그룹이 서로 다른 자원봉사활동의 성격을 띠고 있기 때문에 다양한 의견을 들어 보기 위하여 5가지 그룹으로 나누어 자료조사를 실시하였다. 10대와 20대의 의견을 듣기 위하여 청소년사회봉사단과 대학생사회봉사단을 대상으로 각각 30부와 20부의 설문조사를 실시하였고, 40대·50대·60대가 주로 분포하고 있는 핵심활동가와 시설자원봉사단에서 각각 25부와 29부의 자료 수집을 하였다. 기업사회봉사단을 대상으로 30부의 설문조사를 실시하여 20대·30·40대의 의견을 들을 수 있었다. 인터뷰는 서울숲 운영·관리를 관장하는 서울숲사랑모임에서 자원봉사업무를 담당하는 직원(5명)과 서울숲공원관리사무소에서 자원봉사업무를 담당하는 직원(1명)을 대상으로 실시하고, 실질적으로 자원봉사활동을 수행하는 봉사자를 대상으로 설문조사와 함께 각 모집군에서 5명정도 인터뷰를 실시하였다. 인터뷰를 실시한 봉사자의 개인

신상정보는 응답자의 요청에 의해 설문조사와 마찬가지로 밝히지 않는 것으로 하였다.

[표 1-1] 연구방법의 개요

연구 진행과정			방법
1장	공원 자원봉사활동 만족도 조사 연구의 필요성		문헌연구, 현장조사, 인터뷰
2장	선행연구 · 이론 고찰		문헌연구
3장	분석의 틀 마련	연구문제와 분석모형	문헌연구, 현장조사, 인터뷰
		조사항목의 구성 및 자료조사 설계	문헌연구, 현장조사, 인터뷰
		대상지 선정	문헌연구, 현장조사, 인터뷰
4장	분석결과	자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요소 도출 만족도와 참여태도와의 관계 분석	통계분석
		현 자원봉사활동 관리의 문제점 도출	통계자료, 인터뷰&면담 조사
5장	결론 및 제언	서울숲 자원봉사활동의 질적향상을 위한 문제점 도출과 제언	

## 제 3 절 선행연구 검토 및 연구의 차별성

### 1. 선행연구 검토

도시공원 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향요인에 관련된 연구를 진행하기 위한 선행연구는 크게 두 가지로 구분된다. 하나는 공원·녹지와 자원봉사활동에 관련된 기존연구들이며, 다른 하나는 자원봉사자활동과 만족도·참여태도에 관련된 선행연구들이다. 전자에 대한 것은 현재 공원·녹지 분야에서 자원봉사활동에 관련된 연구가 무엇이 있었는가에 대해 알아보기 위함이고, 후자는 자원봉사활동 과정에서 나타나는 요인들이 만족도와 참여태도에 어떠한 영향을 미치는가를 파악하기 위함이다.

#### (1) 공원·녹지와 자원봉사활동 관련된 연구

이성화(2002)가 진행한 숲가꾸기 자원봉사 프로그램의 만족도에 관한 연구에서는 프로그램에 참여한 중학생들을 대상으로 현재 운영 중인 숲 가꾸기 자원봉사 프로그램의 전반적인 실태를 살펴보기 위해 프로그램의 만족도에 영향을 주는 변수와 그 영향력의 정도를 분석하였다. 이를 통해 심리적 참여동기요인과 활동기관·활동내용 관련 요인이 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것을 파악하였다. 또한 이 연구들의 결과를 바탕으로 자원봉사자, 지원기관, 관련부처간의 현황과 문제점을 파악하여 이에 적절한 대안 도출을 시도하였다.

도시공원 자원봉사활동의 지속성에 관해 고찰한 연구에는 이준미, 이규목(2004)가 있다. 이 연구에서는 남산공원에서 활동하고 있는 남산사랑과 길동공원에서 활동하고 있는 길동 자원봉사자모임을 대상으로 하여 자원봉사활동의 지속성(지속시간과 지속의지)에 영향을 미치는 요인에 관한 연구를 진행하였다. 그 결과 교육수준과 이타적 참여동기, 성별과 직업, 동료들 간 믿음이 지속의지에 유의미한 영향을 주는 것을 파악하였으며, 활동을 지속하고자 하는 요인으로는 연결망과 관련기관의 성과분석 태도, 동료들 간의 믿음과 유대가 있었다.

김윤수(2010)는 한강공원 자원봉사활동 활성화에 관한 연구를 실시하였다. 여기에서 연구자는 한강사업본부의 자원봉사활동 운영방식과 운영실태를 조사하고, 자원봉사자를 대상으로 설문조사와 인터뷰를 실시하여 한강공원에서 이루어지고 있는 자원봉사활동의 문제점을 찾아내고, 자원봉사 운영관리 시스템 개선과 전담 직업 보강 등의 자원봉사활동 활성화를 위한 개선방안을 제시하고 있다.

그리고 공원 자원봉사활동에 참여결정 요인에 관해 연구한 Robert Scott Wilson(2005)이 있다. 이 연구에서는 자원봉사자가 공원 자원봉사활동에 참여하게 된 동기요인이 무엇이며, 주요 참여동기요인과 자원봉사자의 인구사회학적 특성과, 자원봉사활동의 참여도의 관계를 조사·파악하였다. 보상 관련 요인이 자원봉사활동 참여에 가장 높게 영향을 미치는 것으로 파악되었고, 사회적 관계

형성, 지식의 공유로 인한 성장도 높은 영향력을 가지는 것으로 조사되었다.

[표 1-2] 공원·녹지분야에서 자원봉사활동 만족도의 영향 요인에 관한 선행연구 정리

연구자 (연구연도)	제 목
	연구의 개요·내용
이성화 (2002)	<p>숲 가꾸기 자원봉사 프로그램의 만족도에 관한 연구 : 산림·국립공원 분야 활용을 고려하여</p> <p>· 숲가꾸기 자원봉사 프로그램에 참여한 중학생을 대상으로 활동에 대한 만족도를 조사한 후 자원봉사 활성화를 위한 정책방향을 제시함.</p> <p>· 심리적 참여동기요인과 활동기관·활동내용 만족요인이 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것을 파악</p>
이준미, 이규복 (2004)	<p>도시공원 자원봉사행동의 지속성 연구 : 서울시 자원봉사단체를 사례로</p> <p>· 도시공원의 두 자원봉사단체(남산공원의 남산사랑, 길동공원의 자원활동가 모임)에서 활동하고 있는 자원봉사자의 활동 지속성에 미치는 영향요인이 무엇인지 파악함</p> <p>· 교육수준과 이타적 참여동기, 성별과 직업, 동료들 간 믿음이 지속의지에 영향을 미치는 것을 파악</p>
김윤수 (2010)	<p>한강공원 자원봉사활동 활성화에 관한 연구</p> <p>· 한강공원에서 진행되고 있는 자원봉사 운영실태를 조사해 보고, 문제점을 파악하고 더 활성화될 수 있는 개선방안을 제시함</p> <p>· 접근과 신청, 교육과 절차, 활동내용, 관리와 지원, 평가 및 보상 등의 자원봉사활동 운영 관리 시스템상의 문제를 찾아내고, 이에 적절한 개선방안을 제시함</p>
ROBERT SCOTT WILSON (2005)	<p>Motivational Factors and Decisions to Volunteer in the Florida Park Service</p> <p>· 플로리다 공원 자원봉사자의 주요 참여결정 동기요인이 무엇인지 밝히고, 자원봉사활동 참여에 중요하게 작용하는 동기요인을 파악하고, 자원봉사자의 인구사회학적 특성과 참여동기요인, 자원봉사활동참여 정도의 상관관계를 분석·파악함.</p> <p>· 보상과 인정, 사회적 관계 형성, 지식 공유로 인한 성장이 자원봉사활동 참여도에 크게 영향을 미치는 것으로 파악됨</p>

## (2) 자원봉사활동과 만족도·참여태도에 관련된 연구

자원봉사자의 봉사활동에 대한 만족도 조사연구는 2000년 초반부터 활발하게 진행되어왔다. 주로 만족도에 영향을 미치는 요인들을 찾아내는 그 영향력을 규명하는 연구가 진행되어왔고, 그 중에는 참여동기, 참여형태, 활동유형 등에 중점을 맞춰서 이 변수요인들이 만족도에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 연구들



이 있었다.

우선, 자원봉사활동의 참여동기요인이 만족도에 어떠한 영향을 미치는가에 대한 조사에는 홍강표(2001), 강순희(2004), Valerie Millette(2008) 등의 연구가 있다. 이 연구들에서 자원봉사활동 참여동기요인을 독립변수로 설정하고 만족도를 종속변수로 설정하여 어떠한 참여동기요인이 만족도에 얼마만큼의 영향력을 가지는가에 대해서 연구를 진행하였다.

권지성(1998)과 정선희(2003)은 자원봉사활동의 참여형태에 따라 나타나는 변수요인들이 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향에 대해서 연구를 진행하였다. 그 결과 동아리를 통해 자원봉사활동에 참여하는 자원봉사자들이 다른 참여형태에 비해 높은 만족도를 보였고, 이 참여형태에 따른 대인관계, 사전교육, 업무인식도 등의 변수요인들이 만족도에 유의미한 값을 나타내는 것으로 조사되었다.

자원봉사활동 유형(기관, 개별)에 따른 봉사활동 만족도 조사 연구에는 김휘란(2000)이 있다. 이 연구에서는 기관에 소속되어 있는 자원봉사자와 개별적으로 찾아와 활동하는 자원봉사자들 간의 만족도 차이를 파악하고자 했다. 유형에 따른 자원봉사활동 내용 관련 요인들이 만족도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

김성경(1999), 김성환(2000), 이명숙(2002), 안현기(2007), 승금희(2007), 김은애(2008), 고은애(2009), 윤희숙(2010), 이희태(2011), Edwin J. Boezeman(2009) 등은 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 인구사회학적 요인, 심리적 참여동기 요인, 자원봉사활동 과정에서 나타나는 활동내용 요인 등에 대한 연구를 진행하였다. 그리고 김미라(2002)는 자원봉사활동 참여태도에 미치는 요인들의 영향력을 규명하는 연구를 실시하였다.

[표 1-3] 자원봉사활동 만족도에 영향 요인에 관한 선행연구 정리

구분	연구자 (연구연도)	제 목
		연구의 개요·내용
참여동기 요인연구	홍강표 (2001)	병사들의 자원봉사활동 참여동기와 만족도가 군생활 적응에 미치는 영향에 관한 연구
		· 군 병사들의 자원봉사활동 실태와 그들의 자원봉사활동에 대한 인식을 파악하고, 자원봉사활동이 군 생활에 미치는 영향을 분석함으로써 군생활 적응에 기여할 수 있는 지원방안을 제시함 · 보유종교와 참여빈도가 참여동기와 높은 상관관계가 있었으며, 참여동기가 봉사활동의 만족도에 직접적인 영향을 미치는 요인이라는 것을 밝혀냄
	강순희 (2004)	교회노인학교 자원봉사활동 동기요인이 만족도에 주는 영향에 관한 연구
		· 교회노인학교 자원봉사자들이 어떠한 동기로 자원봉사활동에 참여하고 있고, 어떠한 하위 동기요인이 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는지를 알아보고자함 · 하위 참여동기요인들 중 신앙적 동기가 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 가치동기, 이해동기, 성숙 동기 등으로 조사되었고, 만족도는 내재적 만족도가 외재적 만족도에 비해 더 높은 것으로 나타남
	Valerie Millette (2008)	Designing Volunteer Tasks to Maximize Motivation, Satisfaction and Performance
		· 기관에 속한 자원봉사자의 직업 특성이 자원봉사활동 참여동기와 만족도, 중도하차, 업무수행 정도에 어떠한 영향을 미치는가에 대해 파악 · 자원봉사활동의 업무 특성은 자원봉사자의 자발적 참여 동기와 자원봉사활동의 만족도, 업무수행정도에 유의미한 영향을 미치는 것으로 조사됨
참여형태 요인연구	권지성 (1998)	자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도 · 자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도 차이와 영향을 미치는 요인들을 검토하여 대학생 자원봉사자들을 효과적으로 관리조정하기 위한 방안을 모색 · 참여형태 자체가 만족도에 직접적으로 영향을 주기 보다는 참여형태에 따른 동료 자원봉사자와의 관계, 활동 대상자와의관계 등 활동 과정상의 요인들이 영향을 받고 이것이 만족도에 영향을 미침
	정선희 (2003)	참여형태에 따른 청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구 · 청소년 자원봉사활동의 참여형태에 따른 대인관계, 활동내용, 사전교육 등의 차이가 만족도에 미치는 영향을 차이와 영향력을 분석·파악 · 자원봉사활동의 참여형태에 따른 대인관계와 활동내용, 사전교육 변인이 만족도에 미치는 영향을 분석하였고, 청소년 자원봉사활동의 참여형태 중 동아리 참여가 가장 높은 만족도를 보임
활동유형 요인연구	김휘란 (2000)	노인의 자원봉사활동 유형에 따른 자원봉사만족도 비교에 관한 연구
		· 노인들의 자원봉사활동 유형(기관적, 개별적)이 자원봉사만족도에 어떤 차이를 나타내고 있는지 알아봄으로써 자원봉사활동의 유형과 만족도 간의 연관성을 밝힘 · 노인 자원봉사자의 일반적 특성과 참여유형(기관적, 개별적)에 따른 자원봉사활동 관련 내용들이 만족도에 유의미한 차이 나타냄

구분	연구자 (연구연도)	제 목
		연구의 개요·내용
전반적인 요인연구	김성경 (1999)	여성자원봉사자의 활동만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구 · 여성자원봉사자를 대상으로 하여 활동만족에 구체적으로 어떤 요인들이 영향을 미치는가를 파악 · 자원봉사자의 개인적 특성 중 결혼여부와 직업여부가 활동만족에 유의미한 관계를 가지며, 관리운영요인 중에서는 업무배치의 적절성과 교육훈련이 활동만족도에 유의미한 영향력을 갖는 것으로 나타났음
	김성환 (2000)	노인자원봉사활동의 만족도 결정요인에 관한 연구 · 자원봉사활동을 하고 있는 노인자원봉사자들의 만족도와 관련된 제 변수를 중심으로 이들 변수와 노인자원봉사자들의 만족도와 관계를 분석하여 노인자원봉사활동을 활성화하고 효과적으로 관리하는데 도움을 줄 수 있는 정보를 제시 · 자원봉사자의 연령, 종교, 배우자, 경제적 수준, 건강상태, 가족형태에 따라 만족도에 차이가 있는 것으로 나타났고, 참여동기에는 이타적 동기에서의 자원봉사활동의 참여, 참여경로면에서는 스스로 참여한 경우가 높은 만족도를 보였다. 조직 및 봉사업무 면에서는 담당직원, 업무결정형태 등등이 만족도 평균에 차이가 있는 것으로 나타났음
	이명숙 (2002)	부산지역 청소년의 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인 연구 · 자원봉사활동에 참여하고 있는 청소년을 대상으로 하여 봉사활동에 대한 인식과 만족정도를 파악하여 청소년 자원봉사활동의 활성화를 위한 실천적 지침을 제시 · 청소년의 연령과 학교종류, 학년에서 만족도에 차이를 보였으며, 참여형태 관련요인에서는 기관, 내용, 참여경로, 참여동기 등이 만족도에 유의미한 차이를 나타냈다. 또한 대인관계 관련요인과 활동인식 관련요인에서도 변인요인에 따라 만족도에 미치는 영향력이 차이가 있음
	안현기 (2007)	공무원 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구 · 공무원 자원봉사 활동의 만족도에 미치는 영향요인의 영향력과 상관정도를 고찰하여 공무원 자원봉사활동의 만족도 향상을 위한 방안을 제시 · 자원봉사자의 대인관계(자원봉사자 동료, 담당직원, 대상자), 봉사업무의 인식도와 보상이 자원봉사활동 만족도에 큰 영향력을 가지는 것으로 나타남
	송금희 (2007)	자원봉사활동만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구;중도탈락자와 지속자를 중심으로 · 자원봉사활동 중도탈락자와 자원봉사활동 지속자를 대상으로 활동만족과 관련된 구체적 요인들을 파악 · 단기중도탈락자와 장기지속자의 만족도에 영향을 미치는 대인관계 변인을 조사한 결과, 담당직원과 대상자와의 관계가 유의미하게 나타났고, 조직적 특성 변인 중에서는 업무인식도가 차이를 보이는 것을 확인
	김은애 (2008)	기업후원 대학생자원봉사자의 만족도 영향 요인 연구 · 기업후원 대학생 자원봉사활동 만족도와 관련 있는 요인들을 규정함으로써 이를 토대로 대학생 자원봉사자의 만족도를 높일 수 있는 방안을 제시 · 자원봉사자의 일반적 특성 중 활동프로그램 수료, 활동하는 프로그램 수가 많을수록 만족도가 높게 나타났고, 이타적 동기요인으로 참석한 봉사자가 그렇지 않는 봉사자보다 만족도가 높았음
	고은애 (2009)	대학생 자원봉사활동의 만족도 및 지속의지에 관한 연구 · 대학생들의 자원봉사활동 경험과 과정을 중심으로 대학생 자원봉사활동 만족도와 지속의지 요인을 살펴보고, 이를 바탕으로 대학생의 자원봉사활동의 지속성을 위한 관리방안과 활성화방안을 제시 · 자원봉사활동 만족도는 성별, 참여동기, 대인관계, 기관의 관리과정 등의 요인들에서 유의한 결과는 나타냈고, 지속의지 면에서는 성별, 대인관계, 대학의 담당부서, 기관의 관리과정 요인에서 유의한 값이 측정되었음

전반적인 요인연구	윤희숙 (2010)	<p>임파워먼트가 봉사활동 만족도에 미치는 영향에 관한 연구</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 교회 자원봉사자의 임파워먼트에 영향을 미치는 요인이 무엇이며, 임파워먼트면 자원봉사자와 봉사 만족도에 관한 상관관계 파악</li> <li>· 자원봉사자의 업무가 중요한 업무로 인식 받고 활동업무에 대해 충분한 통제력과 자율성이 보장되고 노력한 결과를 확인할 수 있는 등 업무에 대해 잘 인식할수록 자원봉사활동 만족도가 높아짐</li> </ul>
	이희태 (2011)	<p>공공부문 자원봉사자의 봉사활동 만족도 영향요인 분석</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 공공부문에서 자원봉사활동을 하고 있는 자원봉사자들의 봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명</li> <li>· 업무의 적정성이 공공부문의 자원봉사활동 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 조사되었고, 그 다음으로 대인관계, 자율성, 교육평가, 이타성, 경험, 종교유무 순으로 영향을 미치는 것으로 파악</li> </ul>
	Edwin J. Boezeman (2009)	<p>Intrinsic Need Satisfaction and the Job Attitudes of Volunteers Versus Employees Working in a Charitable Volunteer Organization</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 자원봉사자가 자원봉사활동 중에 느낀 내적만족이 자원봉사활동의 업무태도와 봉사활동의 지속성에 어떠한 영향을 미치는지를 규명함</li> <li>· 분석결과에 의하면 자원봉사자 개인의 내적만족은 자원봉사활동 지속성과 높은 상관관계를 가진다는 것으로 조사되었고, 자원봉사활동 전반의 만족에도 영향을 미치는 것으로 파악됨</li> </ul>
참여태도 영향요인 연구	김미라 (2007)	<p>자원봉사자의 활동요인이 참여태도에 미치는 영향과 갈등수준의 조절효과</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 자원봉사자의 개인적 특성 요인과 사회심리적 동기요인, 자원봉사활동 과정 중에 조직적 특성요인 등이 자원봉사 참여태도에 미치는 영향력을 규명함과 동시에 갈등수준이 참여태도에 미치는 영향력을 규명함으로써 갈등관리 방안 구축에 유용한 정보를 제공</li> <li>· 자원봉사자의 학력과 평균수입이 참여강도에 영향력을 미치는 요인으로 파악되었으며, 사회적 책임감과 감정이입적 관심, 부가편의 기대, 만족도, 기대 욕구 충족수준이 정적 영향력을 가지는 것으로 나타남</li> </ul>

## 2. 본 연구의 차별성

도시공원 운영·관리에 시민참여 활성화와 민·관 파트너십에 관련된 연구가 많이 진행 되었지만, 실질적으로 공원 운영·관리에 참여하여 중요한 역할을 수행하는 자원봉사활동에 대한 연구는 아직 미진한 상황이다.

현재까지 공원·녹지 분야에서 자원봉사활동과 관련되어 진행된 연구 중에 이성화(2002)는 숲가꾸기 자원봉사 프로그램에 참여한 중학생을 대상으로 자원봉사활동에 대한 만족도를 조사한 후 자원봉사 활성화를 위한 정책방향을 제시하였지만, 숲가꾸기 프로그램이라는 점과 연구 대상자가 중학생이라는 점이 도시공원 자원봉사활동에 활용되기에는 한계가 있다. 이준미·이규목(2004)은 공원 자

원봉사활동을 진행 중인 남산사랑모임과 길동공원의 단체를 대상으로 자원봉사 활동의 지속성에 어떠한 요인들이 영향을 미치는지에 대한 연구를 진행하였고, 김윤수(2010)은 한강공원을 중심으로 자원봉사활동에 대한 운영 실태와 설문지, 인터뷰 조사를 통해 자원봉사활동에 활성화 방안을 마련하였다.

자원봉사활동과 만족도·참여태도에 관련된 연구는 5가지로 구분된다. 첫 번째는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 참여동기요인의 연구가 있고, 두 번째는 자원봉사활동의 참여형태에 따라 나타나는 요인들이 만족도에 미치는 영향의 차이를 알아보는 연구이며, 세 번째는 자원봉사활동의 활동유형요인이 만족도에 어떠한 영향력을 가지는가에 대한 연구이다. 네 번째는 자원봉사활동 전반에 사항들과 만족도의 관계를 알아보는 것이며, 다섯 번째는 자원봉사자의 개인적 특성, 참여동기, 활동 관련 내용들이 자원봉사활동의 참여태도와 어떠한 관계를 가지는가에 대한 조사·연구가 있었다. 하지만 이와 같은 연구들은 대부분 청소년, 대학생, 노인, 공무원, 교회인 등 자원봉사자에 특성이 맞춰서 진행되어 왔다. 특정장소, 즉 도시공원에 자원봉사자의 만족도 연구가 필요한 현 시점에서 아직까지 자원봉사활동에 대한 만족도 조사·분석·연구가 없는 상황이다.

본 연구의 차이점은 객관적인 연구 결과를 얻기 위해 조사대상자의 고른 성별과 계층, 다양한 분야의 자원봉사활동 참가자들을 대상으로 연구를 진행하였다. 그리고 자원봉사자를 도시공원 운영·관리에 효율적을 활용하기 위해서는 그들의 특성은 무엇인지, 무슨 참여동기로 자원봉사활동을 수행하는지, 활동 과정에 대해 어떻게 생각하고 있는지 등을 알아보는 것이다. 이 연구 방법은 자원봉사활동을 통해 자원봉사자가 느끼는 만족도와 직접적으로 연관되어 있으며, 만족도는 자원봉사활동의 지속성과 참여태도를 결정하는 중요한 요소이다. 그리고 이번 연구는 자원봉사활동 전반에 대한 자원봉사자의 만족도를 측정하는 연구방법으로 진행한다. 도시공원의 운영·관리가 문제화되고 있는 상황에서 자원봉사자는 이를 극복하기 위한 합리적인 해법으로 떠오르고 있으며, 이들의 만족도

연구는 자원봉사자의 특성과 생리를 파악하여, 공원 운영·관리에 이들의 참여 활성화와 지속가능한 공원관리에 이용될 중요한 연구 자료이다.

## 제 2 장 이론적 고찰

### 제 1 절 자원봉사활동의 개념 및 특성

#### 1. 자원봉사활동의 개념

자원봉사의 의미는 “자원”과 “봉사”라는 단어의 합성어로, 일정한 일을 자기 스스로가 원해서 국가나 사회에 또는 남을 위해서 금전적인 보상이나 대가를 바라지 않고 행하는 활동으로 정의할 수 있다. 또한, 자원봉사라는 말은 라틴어의 볼런타스(voluntas)에서 유래한 것으로 알려지고 있으며, 이는 인간의 자유의지, 마음속 깊이 우러나오는 의사라는 뜻으로 의무감이 아닌 자발적으로 행하는 활동을 의미한다.<sup>1)</sup>

현재의 자원봉사 개념은 개인이나 집단이 남을 위해 베푸는 헌신적인 활동의 개념에서부터 사회에서 일어나는 다양한 문제를 공동의 문제로 인식하고 함께 해결하고자 하는 개념까지 아우르고 있다. 특히 불쌍한 사람에게 일방적으로 베푸는 활동이 아니라 다른 사람과 함께 어울리고 서로가 나눔을 통하여 건강한 사회를 만들어 나가며, 보다 가치있는 자신의 삶을 만들어가고 추구하는 활동이다.

#### 2. 자원봉사활동의 특징

자원봉사활동을 특징은 개념의 설명에서도 알 수 있듯이 무보수성, 자발성, 공익성이라는 특징과 일시적인 행동이 아닌 일정기간 지속할 경우 의미가 있는 지속성의 특징이 있다.

---

1) 김영호 외 4명, 『자원봉사의 이론과 실제』 (서울: 창지사, 2006), p. 27.

[표 2-1] 자원봉사활동의 특징

구 분	의 미
무보수성	어떠한 물질적·경제적 대가 없이 행하는 것
자발성	남이 시키거나 요청하지 않아도 자기 자신의 의지에 의해 행하는 것
공익성	자신보다 공공과 사회 전체의 가치를 추구하는 것
지속성	일시적으로 끝나지 않고 계속적으로 행하는 것

### (1) 무보수성

자원봉사활동은 일반적으로 자발적 의지에 의해 행해지는 것이므로 물질적 보상과 연계되면 자원봉사활동에 대한 본래의 취지가 흐려지고 왜곡되어 질 수 있다. 또한 자원봉사활동 중에 필요한 경비에 대한 보상도 활동에 영향을 미칠 수 있기 때문에 대단히 신중하게 검토할 필요가 있다. 공원 자원봉사활동에 있어서 무보수성에 대한 문제는 다양한 각도로 바라볼 필요가 있다. 실비보상에 의하여 자원봉사활동이 시간 때우기식의 부실한 활동으로 왜곡되는 부분이 있을 수 있으며, 자원봉사자의 의지에 따라 때로는 부정적으로 작용할 수도 있다. 따라서 궁극적으로 자원봉사활동의 가치를 떨어뜨릴 수 있는 요인이기도 하다.<sup>2)</sup>

그러나 자원봉사자의 자발적 동기에 따른 순수한 마음을 바탕으로 공원 운영·관리 분야에 참여하는 자원봉사자에게 최소한으로 지급하는 실비보상은 의미가 있다고 생각한다. 교통수단과 식사비와 같은 최소한의 실비보상은 자원봉사활동의 지속성에 영향을 줄 수 있다. 개인적으로든 공익적으로든 특정한 목적으로 자원봉사활동에 참여한 자원봉사자의 경우, 활동을 수행하는데 필요한 실비가 경제적인 부담으로 다가 왔을 때, 자원봉사활동의 중도하차를 불러올 수도 있기 때문이다.

### (2) 자발성

2) 주성수, 『자원봉사 이론, 제도, 정책』 (서울: 아르케, 2005), pp. 25-6.



자원봉사활동은 어떠한 외부의 압력이 아닌 자기 자신의 의지에 의해 자신이 하고 싶은 분야에 자유롭게 참여하여 행하는 것이다. 즉 자기 자신이 스스로 판단하고 결정하는 것으로 자원봉사활동을 활성화하기 위해서는 이러한 자발성이라는 특성을 최대한 살려 자발적 동기부여를 어떻게 광범위하게 확대하고 조직화할 것인가가 매우 중요하다.<sup>3)</sup>

공공성을 전제로 한 도시공원에서도 자원봉사자들의 다양한 자발적 참여동기를 받아들이고 있다. 학교 졸업과정에 필요한 학점을 취득하기 위해서 온다든지, 사회에서 상대적으로 소외된 노인분들이 친교를 위해 사람들을 만나기 온다든지, 공공에 의미있는 일을 실천하기 위해 참여하는 경우와 같이 도시공원은 다양한 자원봉사자의 자발적 참여욕구를 수용하고 있다.

### (3) 공익성

자원봉사활동은 자기 자신의 개인적 활동을 통한 자아실현뿐만 아니라 지역사회나 공공분야에서의 공공성에 대한 참여적 성격이 있다. 따라서 자원봉사활동은 공동체적 사고와 의식이 바탕을 이루며 특히, 함께하는 사회에서 자기가 가지고 있는 능력, 시간, 노력 등을 통하여 더불어 살아가는 공동체 사회형성에 크게 이바지 한다. 이러한 자원봉사활동은 포괄적 공공성을 갖는다 할 수 있다.

공원에서 자원봉사활동의 참여동기는 이러한 공익성을 띤 활동뿐만 아니라 자기자신의 욕구 충족을 위한 개인적인 동기에 의한 것도 있다. 예를 들면, 생태전문가인 자원봉사자가 생태공원 모니터링에 참여하여 자료 수집을 한다고 했을 때, 이는 개인적인 경험을 통한 능력 개발뿐만 아니라 공원 이용자에게 제공될 자료 수집이 될 수 있다. 이처럼 공원 내 자원봉사활동은 개인적인 동기에 의한 실천임과 동시에 공공에게 이익을 가져다주는 행동이다.

---

3) 김운수, 한강공원 자원봉사활동 활성화에 관한 연구, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 2010, p. 6.

#### (4) 지속성

자원봉사활동의 지속성은 한 두 번에 끝나는 것이 아니라 꾸준히 실천하는 것을 의미한다. 개인의 의지에 의해서 하는 것이라도 일회성이 아니라 꾸준히 계속되어야 하고 우연한 것이 아닌 계획된 활동이어야 한다는 점이 중요하다.<sup>4)</sup> 자원봉사자가 느끼는 만족도는 활동의 지속성에 영향을 미칠 수 있기에 중요한 요소라 할 수 있다. 특정한 목적을 가지고 달성하기 위한 일회성의 자원봉사활동이라 할지라도, 활동 과정 중에 느낀 만족도가 높으면 지속적인 자원봉사활동을 유도할 수 있기 때문이다.

지속성을 띤 자원봉사는 건강한 사회적 자본으로서 도시공원 운영·관리 분야에도 큰 역할을 하고 있다. 도시공원에서 자원봉사활동의 지속성은 진행 중인 사업과 프로젝트의 성공과 관련된다. 시민들의 지속적인 자원봉사활동은 도시공원 운영·관리에 있어 부족한 예산과 인력에 큰 도움이 되고 있으며, 자원봉사자의 지속적 활동은 자원봉사활동을 함에 있어 필요한 능력을 성장시키고, 이는 곧 공원 이용자를 대상으로 한 공원의 서비스 질 향상을 의미한다.

## 제 2 절 자원봉사의 만족도

Moore(1985)는 자원봉사활동의 만족도와 관련하여 몇 가지 가설들을 검증하고 있다.

첫째, 자원봉사자들이 무보수를 바탕으로 활동하는 것은 그들이 자원봉사활동을 통해 충족할 수 있는 특정한 욕구를 가졌기 때문일 것이다. 둘째, 자원봉사활동이 그들의 욕구를 충족시켜주면 만족을 경험할 것이다. 셋째, 만약에 그들이 만족감을 느꼈다면 자원봉사활동을 지속적으로 행할 것이라는 가설이었다. 즉, 자원봉사활동에 참여하는 것은 자원봉사자들이 지닌 욕구를 충족시켜 만족을 얻기

---

4) 김영호 외 4인, 앞에 든 책, p. 45.

위한 것으로 볼 수 있으며, 만족도를 측정을 위해서는 그들이 지닌 욕구가 얼마만큼 충족되었는가를 살펴봐야 한다는 연구를 진행하였다.

한편 Francies(1982)는 자원봉사활동에 대한 만족도 측정도구로서 다음과 같은 자원봉사 동기 욕구 프로필을 제시했다. 첫째, 경험욕구로서 실제적인 이득 및 자아성장의 욕구이다. 둘째, 사회적 책임감 욕구로서 이타적인 동기들을 포함한다. 셋째, 사회적 접촉의 욕구로서 친구 및 사회경험에 대한 욕구이다. 넷째, 타인기대 부응 욕구는 의미있는 주위사람 또는 조직의 압력에 대응하는 것을 말한다. 다섯째, 사회적 인정 욕구로서 사회적 존경에 대한 욕구를 말한다. 여섯째, 사회적 교환욕구는 미래의 보상에 대한 욕구이다. 일곱째, 성취 욕구는 개인적 성취에 대한 욕구를 말한다.<sup>5)</sup>

본 연구에서는 자원봉사활동의 만족도는 활동의 과정 중 욕구의 충족의 정도라고 보고, 여기에 자원봉사자의 개인적 특성과 활동관련 내용을 추가하여 측정도구를 마련하고 이를 활용하여 만족도와 참여태도를 측정할 것이다.

## 1. 자원봉사자의 개인적 특성이 만족도에 영향

자원봉사자는 다양한 인구사회학적 배경을 갖고 있으며, 그에 따른 봉사활동의 양상이나 봉사활동 후에 느끼는 감정도 다양할 것이다. 개인적 속성요인들은 태도, 지각 경험뿐만 아니라 욕구에 이르기까지 개인적 요인을 변화시키기 위한 다양한 훈련모형과 기법이 개발되어 있어 변화될 수도 있지만 변화 시키는데 상당한 노력이 뒤따르는 등 어려운 과제이다. 따라서 개인적 특성 등을 자원봉사자로서 참여하게 될 때 선발, 배치 과정에서 고려해야 할 요인이라고 볼 수 있다.<sup>6)</sup>

---

5) 권지성, 자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 1998, p. 10.

6) 김휘란, 노인의 자원봉사활동 유형에 따른 자원봉사만족도 비교에 관한 연구, 성균관대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 2000, p. 27.

Cnaan & Cascio(1999)는 자원봉사자의 인구사회학적 배경이 봉사활동의 만족도, 봉사활동 적극성, 봉사활동 존속기간에 미치는 영향을 조사하기 위해 다양한 독립변인을 활용하고 있다. 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 인종, 경제적 수준, 고용상태, 종교, 과거의 자원봉사 경험, 타 기관에서의 활동 여부, 가족의 자원봉사 활동 여부 등을 독립변인으로 채택했는데 연령, 결혼여부, 교육수준, 인종, 타 기관에서의 활동여부, 가족의 자원봉사활동 여부 등이 봉사활동 만족도에 통계적으로 유의미한 결과가 있는 것으로 나타났다. Gidron(1985)의 연구에서는 자원봉사 경험 유무에 따라 만족도에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.<sup>7)</sup>

## 2. 자원봉사 참여동기가 만족도에 미치는 영향

일반적으로, 인간의 동기와 관련된 특성에는 개인이 지니고 있는 욕구, 태도, 신념, 지각, 흥미 등 여러 가지가 있지만, 이 가운데 이론이나 실증적인 연구들에서는 주로 개인적인 욕구에 연구초점을 맞추어 왔다. Maslow(1943)는 1943년 발표된 욕구단계이론에서 인간의 욕구는 가장 기본적인 생리적 욕구에서 안전 욕구, 소속·애정 욕구, 자존 욕구, 지적욕구, 그리고 심미적인 욕구를 추구하는 단계를 거쳐 가장 높은 수준의 욕구인 자아실현에 이르게 된다고 주장한 바 있다.<sup>8)</sup>



[그림 2-1] Maslow의 5단계 욕구 이론(출처: 자원봉사의 이론과 실제)

7) 윤희숙, 임파워먼트가 봉사활동 만족도에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 대학원 석사 학위논문, 미간행, 2010, p. 40.

8) Abraham H Maslow, "A theory of human motivation", *Psychological Review*, 50, 1943, p. 176.

Knowles(1992)는 Maslow의 욕구단계를 자원봉사의 상황에 적용한 바 있는데, 대부분의 자원봉사 프로그램에 있어서 자원봉사자들은 안전욕구, 애정과 자존의 욕구를 추구하는 것으로 나타났다. 한편, 이 연구에 따르면 자원봉사자들에게 있어서 자아실현의 욕구는 그리 높게 나타나지는 않았다.<sup>9)</sup> 이러한 자원봉사자들의 개인적 욕구에 대한 충족은 자원봉사활동의 참여 동기로 발전하며, 자원봉사활동의 업무 과정 중 욕구 충족을 통해 만족도를 느낄 수 있다.

### 3. 자원봉사 활동관련 요인이 만족도에 미치는 영향

자원봉사자는 자신이 봉사기관에서 수행하는 업무를 통하여 자신의 봉사욕구를 충족하여 한다. 또 자신에게 주어진 봉사업무가 봉사자에게 어떤 욕구를 충족시켜주지 못 할 때는 봉사활동에 대하여 만족하지 못하게 된다. 자원봉사자의 배치와 업무배정은 자원봉사활동 만족도와 지속성에 영향을 주는 가장 중요한 활동이다. 즉, 개개인이 지닌 능력, 자질 그리고 욕구를 최대한 고려하여 배치해야만 그들의 업무만족과 지속적 참여를 보장 받을 수 있다. 자원봉사를 담당하는 기관에서는 자원봉사자의 특성과 욕구, 적성 및 소질 등의 다양한 개인적 특성을 고려하여 적절한 업무에 투입할 필요가 있다.<sup>10)</sup>

Gordon(1983)은 참여 동기와 자원봉사업무의 지속동기와의 비교연구에서 활동지속자는 중단자에 비하여 자신의 업무에 대한 사전준비가 철저하고, 자신에게 부여된 과업을 흥미 있고, 도전적이고 자신의 지식과 기술에 적합한 것으로 여기고 있으며, 자신의 일로부터 성취감을 갖고 있으며, 동료들과 의미 있는 상호교류를 맺고 있다고 하였다.<sup>11)</sup>

---

9) 홍강표, 병사들의 자원봉사활동 참여동기와 만족도가 군생활 적응에 미치는 영향에 관한 연구, 목원대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 2001, pp. 9-10.

10) 안현기, 공무원 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구, 동국대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 2008, p. 74.

11) 윤희숙, 앞에 든 책, p. 54.

추가적인 선행연구를 살펴보면, 정병오(1999)는 질적 분석을 통해서 자원봉사자가 직업이나 적성에 맞는 업무를 하게 되었을 때 봉사활동의 만족도와 지속성을 높일 수 있음을 밝히고 있다. 김상욱(1990)은 이러한 봉사업무의 인식도를 자율성, 중요성, 완결성, 다양성, 협력성으로 구성하고 만족도와의 관계를 보았는데, 다른 요인들에 비해 봉사업무 인식도가 자원봉사활동의 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다.<sup>12)</sup> 류기형(2008)의 연구에서는 자원봉사자 모집, 교육훈련, 자원봉사자 지도 및 관리, 평가, 보상, 대인관계 등이 자원봉사자 관리에 있어서 주요한 요소로 인식되고 있다고 말하고 있다.<sup>13)</sup>

### 제 3 절 자원봉사자의 참여태도

자원봉사활동의 만족은 활동을 적극적이고 지속적으로 유지하는 데 있어 중요한 영향을 미칠 수 있다. 자원봉사활동 과정과 결과에 대해 만족을 느끼게 되면 더욱 더 적극적으로 참여하게 되지만, 만족도가 낮거나 불만족할 경우 소극적인 태도를 보이거나 중도하차할 수 있기 때문에 자원봉사자를 활용하는 기관이나 자원봉사자들로부터 서비스를 받는 이용자의 입장에서는 많은 부작용을 낳을 수 있다. 자원봉사자의 참여태도는 크게 두 가지로 생각해 볼 수 있는데, 지속성과 참여강도가 이에 해당한다.

#### 1. 참여태도의 참여강도

참여태도에 있어서 참여강도는 자원봉사자가 속한 조직이나 기관의 몰입과 활동에 임하는 적극성, 자원봉사활동에 투입하는 시간으로 설명될 수 있다. Allen과 Meyer(2001)는 조직몰입을 구성원 개인이 자신과 조직을 동일시하여 관

---

12) 김상욱, 자원봉사활동의 만족도에 영향을 미치는 제요인, 서울대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 1990, pp. 38-40.

13) 류기형, 앞에 든 책, pp. 221-43.

여하며, 조직에 감성적 애착을 느끼는 것으로 설명하고 있다. 즉 조직몰입은 특정한 과업에 대해 심리적인 애착이나 소속감을 매개로 하여 공헌하고자 하는 상태를 의미한다. 조직몰입 유형 중 가장 많이 사용되고 있는 것이 정서적 몰입과 지속적 몰입, 규범적 몰입을 있다. 정서적 몰입은 조직에 대한 정체성 감정으로 조직 구성원들의 조직에 대한 애착과 조직을 위해 헌신하고 자랑스러워하는 심리적인 상태를 의미하고, 지속적 몰입은 계산적·투자적 몰입이라고도 하며 조직에 속하면서 자연스럽게 발생하는 성과와 부차적인 이득 때문에 계속 남아 있으려 한다는 것이다. 규범적 몰입은 조직에 대해 충성을 바치려는 의욕과 조직목적을 수용하려는 신념이 강조된다.<sup>14)</sup>

[표 2-2] 참여강도정도를 알아보기 위한 조직몰입 유형

구분	의미
정서적 몰입	조직에 대한 정체성 감정, 조직에 대한 애착과 조직을 위해 헌신하고 자랑스러워하는 심리적 상태
지속적 몰입	자연히 발생하는 성과와 부차적인 이득 때문에 계속 남아있으려는 심리적 상태
규범적 몰입	조직에 대해 충성을 바치려는 의욕과 조직의 목적을 수용하려는 심리적 상태

참여태도로서의 참여강도의 원천은 참여태도의 대상이 되는 과업에 관하여 보유하고 있는 정보의 양이나 숙련의 정도이며, 또한 강도의 또 다른 원천은 어떤 이득의 가능성으로부터 나올 수 있다. 또한 참여태도의 강도는 사회적 규범이나 상황적 압력에 의해서도 영향을 받을 수 있다.<sup>15)</sup> 자원봉사활동의 몰입은 활동조직과 관련한 개인의 심리적 상태를 말하는 것으로 이러한 참여태도는 조직에서 제공하는 외재적 보상 또는 가치일치 등에 의해 발생하지만 개인과 조직간의 목표 일치나 가치 일치가 가장 핵심적인 내용이라고 할 수 있다.<sup>16)</sup>

14) 김미영, 지방공무원의 직무스트레스와 직무만족 및 조직 몰입에 관한 연구, 충남대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 2012, p. 27.

15) 이성록, 자원봉사자의 활용실태와 효율적 활동체계, 대구대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 1993, p. 17.

16) 이명화, “병원의 조직문화유형과 조직유형과 조직유효성의 관계,” 『대한간호학회지』, 4(2),

## 2. 참여태도의 지속성

최근 자원봉사 활동의 효율적 관리 방안에 관한 관심이 확산되면서 특히 자원봉사 활동 실태들에서 나타나는 문제는 지속성과 관련된 것이다. 즉 자원봉사 행동에 대한 지속성은 자원봉사자들을 활용하는 조직과 기관에게 중요한 과제이다.

중도탈락 문제가 현안으로 대두되면서 자원봉사자의 태도 즉 참여강도와 지속도 등의 행동을 지배하는 요인을 이해하고 규명하는 것이 필요하게 되었다. 자원봉사 활동을 활성화하고 이들의 활용을 극대화하기 위해서는 새로운 자원봉사자를 개발하는 것도 중요하지만 기존의 자원봉사자를 효율적으로 관리 활용하는 방안이 요구된다. 이러한 지속수준의 문제를 해결하기 위해 먼저 지속도의 속성을 파악할 필요가 있다. 자원봉사행동에 있어서 지속도란 재참여를 의미한다. 따라서 지속도는 기대욕구가 계속 발생될 때, 이를 충족시키기 위해 지속적인 행동이 유지되는 것이다. 이러한 지속적 욕구충족 행동은 그 행동이 최종 목적에 부합해야 하며, 최종 목적을 달성하기 위하여 반복과 지속성을 유지하게 된다.<sup>17)</sup>

## 제 4 절 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사

### 1. 도시공원 관리의 구분과 관리방식

한국조경학회가 말하는 도시공원 관리는 공원의 모든 구성요소에 대한 유지

---

1998, p. 368.

17) 김미라, 자원봉사자의 활동요인이 참여태도에 미치는 영향과 갈등수준의 조절효과, 경기대학교 대학원 박사학위논문, 미간행, 2008, pp. 30-1.



관리와 기능의 효과적인 발휘를 위한 운영관리, 그것을 이용하는 이용자에 대한 이용관리로 구분된다.

유지관리는 조경수목과 시설물을 항상 이용이 용이하게 점검 및 보수하여 구성요소의 설치목적에 따라 공공을 위한 서비스로 구분된다. 운영관리는 시설관리에 의해 얻어지는 이용 가능한 구성요소를 더 효과적이며, 안전하게 그리고 더 많이 이용하기 위한 방법에 대한 것으로 예산, 재무제도, 조직, 재산 등에 관한 내용이 포함된다. 이용관리는 조성된 조경공간에 있어서 이용자의 행태와 선호를 조사, 분석하여 그 시대와 사회에 맞는 적절한 이용프로그램을 개발하여 홍보하고, 이용에 대한 기회를 증가시키는 것으로 안전관리, 이용지도, 홍보, 행사프로그램 주도, 주민 참여의 유도 등이 포함된다.<sup>18)</sup>

[표 2-3] 도시공원 관리의 구분

구 분	정 의	관리대상
유지관리	· 조경수목과 시설물을 항상 이용에 용이하게 점검·보수하여 구성요소의 설치목적에 따른 기능이 공공을 위한 서비스의 제공을 원활히 하는 것	· 식물(식재수목, 초화류, 잔디, 야생식물) · 시설물(기반시설물, 편익 및 유의시설물, 건축물)
운영관리	· 시설관리에 의해 얻어지는 이용 가능한 구성요소를 더 효과적이며, 안전하게 그리고 더 많이 이용하기 위한 방법에 대한 것	· 예산, 재무제도, 조직, 재산 등
이용관리	· 조성된 조경공간에 있어서 이용자의 행태와 선호를 조사, 분석하여 그 시대와 사회에 맞는 적절한 이용프로그램을 개발하여 홍보하고, 또 이용에 대한 기회를 증가시키는 것	· 안전관리, 이용지도, 홍보, 행사 프로그램 주도, 주민 참여의 유도

도시 공원의 관리방식은 관리 주체가 누구이냐에 따라 구분된다. 공공(관)이 직접 관리하는 형태와 공단과 민간업체 등의 위탁에 의한 관리형태, 시민참여에 의한 관리형태로 나누어진다.

첫 번째로 시의 지방자치단체 사업소와 자치구를 비롯한 지자체에서 직접 공원을 관리하는 형태가 있다. 서울시의 대형공원 및 10만 제곱미터 이상 규모의

18) 김효정, 도시공원 특성에 따른 적정 관리방식 적용에 관한 연구, 서울시립대학교 대학원 석사학위논문, 미간행, 2010, pp. 22-45.

근린공원은 직영관리 방식으로 관리되고 있으며, 이중 서울대공원 같이 별도 관리사무소 신설을 통한 직영사례<sup>19)</sup>가 있다. 하지만 자치구관리공원(10만제곱미터 미만 근린공원과 어린이공원) 혹은 서울시가 관리해야 할 도시자연공원이나 10만제곱미터 이상의 공원에 대하여 시의 공원 유지관리비를 지원하면서 자치구에 재위임하여 관리되고 있다.<sup>20)</sup>

위탁에 의한 관리형태로는 준정부기관(시설관리공단, 공원관리공단 등)을 마련하여 간접관리하는 방식과 수익성을 목적으로 한 외부업체에게 공원관리를 맡기는 민간위탁관리 방식이 있다. 간접관리 방식은 지방자치단체가 전액 출자하여 설립된 지방공기업으로 현재 서울시에서 공기업 위탁관리가 되고 있는 도시공원은 서울시설공단에 의한 어린이대공원이 있다. 공기업 위탁관리는 관리의 전문화와 효율성을 높이기 위해 시행되고 있으나, 예산상의 문제와 공원의 공익적 측면, 행정적 측면에서 문제가 제기되고 있다. 반면, 민간위탁형 관리방식은 과거 도시공공서비스의 모든 것을 관장하던 시스템이 비능률적이라고 판단되고, 그 서비스의 질과 비용면에서 민간기업보다 못하다는 평가가 실증적으로 증명됨에 따라 공원 운영·관리도 민영화 방식이 나타나고 있다.<sup>21)</sup>

마지막은 시민이나 시민단체, 모임이 공원 운영·관리에 참여하는 형태이다. 이는 시민참여 형태와 정도에 따라 크게 3가지로 구분된다. 기존의 공공이 공원 관리 업무를 주관하고 시민은 자원봉사 등의 활동을 통한 도움을 주는 공공주도형 시민참여 방식과 공원의 관리 및 운영 전반적인 업무를 시민단체에 위탁하여 관리하는 민간위탁방식, 공공과 민간이 파트너십을 구축하고 각각의 특성에 따라 업무를 분담하는 민·관 파트너십으로 분류된다.<sup>22)</sup>

---

19) 서울대공원의 효율적 이용계획수립과 운영을 위해 서울시 지방자치법 제 104조에 근거하여 서울시 푸른도시국 정책과 산하의 별도 관리사무소를 만들어 운영·관리하고 있다.

20) 김효정의 2명, “도시공원 특성에 따른 관리유형의 평가,” 『한국조경학회지』, 38(5), 2010, pp. 21-24

21) 국토해양부, 『저탄소 녹색성장형 도시공원 조성 및 관리운영 전략 정책연구 제3과제 도시공원 개발 및 관리운영 전략 연구』(서울: 국토해양부, 2011), pp. 40-4.

도시공원의 조성보다는 운영·관리가 중요해지는 현 시점에서 공원 이용자의 만족도를 향상시키기 위해 공원 서비스의 질을 높게 유지하는 것이 중요하다. 이를 위해 기존 관 주도형 공원 직영관리에서 민간위탁관리와 다양한 시민참여 개념이 등장하여 보다 다양한 관리방식이 등장·확산되고 있다. 여기서 시민참여형 관리방식은 공원 운영·관리 업무에 시민 또는 시민단체를 활용함으로써 이 방식은 시민들의 공원 애착심을 강화시키는 좋은 방법이다. 또한 서울숲에 소프트웨어를 관장하고 있는 시민단체인 서울숲사랑모임은 다양한 현장활동과 경험을 축적하여 전문성을 갖춘 단체로 손꼽히고 있다. 기존의 관 주도형 공원관리에서 인력과 재원의 부족문제가 생겨나면서 이를 해결하기 위한 대안으로 다양하고 혁신적인 공원관리방식들이 등장하고 있는 가운데 시민참여형 공원운영·관리방식이 급속히 확산되어 시민들의 자원봉사 개념이 강조되고 있다.<sup>22)</sup>

## 2. 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사활동 개념

공원 내 자원봉사자는 주로 유지관리와 이용관리 참여한다고 할 수 있다. 유지관리 차원에서 자원봉사활동은 조경수목과 시설물을 이용에 용이하게 점검 및 보수하여 이용자들이 원활하게 서비스를 이용할 수 있도록 지원하는 것이며, 이용관리 차원에서 자원봉사활동은 공원 이용자가 이용프로그램을 적절하게 이용할 수 있도록 지원하며, 공원 내 안전관리와 이용지도, 홍보, 행사프로그램 지원 등의 활동들이 있다. 최근에는 도시공원에 시민참여 개념이 강조되면서 보다 다양한 자원봉사활동이 이루어지고 있다. 공원의 환경 정비와 문화·생태 교육프로그램에서부터 장애인 및 노약자 공원 나들이 지원, 자전거와 인라인 무료강습,

22) 김원주, 『시민참여를 통한 생활권 공원녹지 조성방안』 (서울: 시정개발연구원, 2007), pp. 115-122.

23) Catherine Nagel, “ Innovative Models for Urban Park Management, Funding and Stewardship in the United States” 『Landscape Idea on Urban Parks』, *The International Symposium New Ideas on Urban Parks*, 2011, pp. 61-9.

별자리 관측 등 자원봉사활동의 폭이 점점 넓어지고 있다.

공원 관리 측면에서 자원봉사활동은 관리 인력과 비용의 절감뿐만 아니라 자원봉사자 자신에게는 기술과 지식을 나누는 보람과 활동적이고 유용한 시간 활용을 통한 새로운 삶에 대한 신체적, 정신적, 건강의 증진을 가져다주며, 사회적으로는 행정조직이 미치지 못하는 사회복지의 보충, 사회구성원들의 공동체 의식함양, 복지사회로의 발전, 사회 구성원들의 소속감과 안정을 가져온다. 이처럼 도시공원에서 자원봉사의 가치는 개인적, 사회적으로 파급효과가 크다.<sup>24)</sup>

### 3. 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사활동 가치와 필요성

#### (1) 공원 운영·관리의 비용 절감

도시 안에서 공원의 역할이 점점 증가함에서 불구하고 공원녹지분야의 투자되는 예산은 점차적으로 감소되고 있는 실정이다. 이는 공원 운영관리와 유지관리의 저하를 초래해 결국 공원 서비스 질을 떨어뜨릴 위험이 있다. 이러한 상황은 해외에서도 마찬가지인데, 해외 여러 공원에서는 도시공원 운영·관리차원에서 이러한 재정 감소에 대응하기 위해, 비영리 성격의 시민단체가 공원의 운영·관리를 도맡아서 하고 있고, 자원봉사자가 하드웨어 관리 및 보수에서부터 프로그램 개발·운영을 하는 등 공원 운영·관리의 다양한 영역에 참가하고 있다. 이러한 공원 운영방식의 변화를 통해, 정부와 지자체의 재원에 의존했던 기존의 방식을 극복하고, 공원 관리의 소비 예산을 상당 부분 줄일 수 있을 것이다.

미국의 EMG(Extension Master Gardener)는 정원문화 교육을 제공하기 위해 자원봉사자들을 훈련시키는 프로그램이다. 2009년에 94,865명의 훈련된 자원봉사자들이 미국 전역에서 공공을 대상으로 정원을 가꾸는 방법, 로컬푸드 생산 측

---

24) Michael Rowan, *Mile End Park Management Plan 2011* (London: Tower Hamlets, 2011), pp. 44-7.

진을 위한 교육 등을 포함해 5,197,573시간 자원봉사활동을 하였으며, 이를 경제적으로 환산하면 천2백억원의 가치에 달한다.<sup>25)</sup>

## (2) 공원 운영·관리의 인력 확보

시민들의 요구와 기대를 충족시키기 위해 공원의 수와 면적은 점차적으로 늘어나고 있으나, 공원을 운영·관리하는 담당자의 수는 크게 변화하지 않았다. 담당자들은 공원 운영·관리의 과중한 업무와 한계성을 나타내고 있으며 결과적으로 공원에 대한 시민들의 요구와 기대가 높아지는 것에 부응하지 못하고 있다. 또한, 이용자 관리, 프로그램 기획·운영, 이용편의성 증대 등에 대한 도시공원의 운영·관리상 미흡한 부분의 문제들이 제기되고 있는 것이 현실이다.

이러한 상황 속에서 자발성과 이타성, 공공성의 성격을 띤 자원봉사자들은 도시공원의 운영과 관리에 있어서 큰 인적 자원이 될 수 있다.

미국 센트럴파크 컨저번시(Central Park Conservancy)의 경우 200여명의 공원 운영·관리 관계자들과 2천여명의 자원봉사자들이 함께 활동하여 공원의 경영과 기획, 교육과 문화 프로그램 운영, 시설관리 등을 관장하고 있다.

## (3) 소통을 통한 지역사회 공동체 형성

공원은 시민들이 누릴 수 있는 공공재로서 남녀노소 누구나 이용하고 즐길 수 있는 곳이다. 이러한 특성상 사람들의 만남과 모임이 빈번하게 일어나는 공간이며, 도시민의 커뮤니케이션의 장으로 역할을 하고 있다. 시민참여의 개념이 도입된 도시공원에서는 공원 서비스의 공급자가 수요자가 될 수 있고, 수요자가 공급자가 될 수도 있다. 이런 경우에 서로에 대한 경계가 느슨해지고, 원활한 소통이 가능해진다.

공원 운영에 참여하는 자원봉사자는 봉사자들 서로가 모여 관계를 형성하고,

---

25) 박혜란외 3명, “Master Gardener 프로그램 특성에 관한 연구,” 『한국화훼연구회지』, 9(1), 2001, pp. 23-30

공원 이용자들과 함께 커뮤니티 형성할 수 있다. 이처럼 자연스레 형성된 네트워크는 건강한 공동체로 발전할 수 있다. 공원의 자원봉사활동을 기반으로 형성된 공동체는 공원 운영·관리에 큰 재원이 되고, 공원에서 제공되는 서비스의 질과 관리의 효율성을 높일 수 있다.

#### (4) 공원을 기반으로 한 사회적 자본 생성

공원 자원봉사활동 프로그램을 통해 만들어진 건강한 커뮤니티는 사회자본을 생성한다. 사회자본은 조정화된 행동을 유도함으로써 사회의 효율성을 높일 수 있는 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 사회조직들을 의미한다.<sup>26)</sup> 지역 기반으로 만들어진 네트워크는 지역 공동의 문제를 제기하고 해결할 수 있다. 공원 운영·관리 차원에서 참가한 자원봉사는 이렇게 공원을 기반으로 형성되지만, 그 영역이 확대되어 지역과 사회의 결속력을 강화시켜 시민사회를 만드는데 일조한다.

#### (5) 사회화 교육의 기회 제공

공원은 도시 안에서 시민들에게 자연과 녹지를 제공하고, 생태·환경의 교육의 기회를 만들고, 뿐만 아니라 최근에는 도시가 가진 사회 문제를 치유하는 역할을 하고 있다. 공원에 청소년을 위한 프로그램을 개설하여 그들이 쉽게 참여할 수 있도록 하고, 이 과정에서 인성과 사회화 교육이 되도록 하고 있다. 이처럼 청소년 문제 해결에 일조하고 사회복지를 향상시키는 장으로서 공원이 그 역할을 다하고 있고, 그 과정에 자원봉사자들이 적극 참여하여 사회문제 해결에 이바지하고 있다.

#### (6) 새로운 공원문화 창조

기존 관 주도형 공원관리방식과는 다르게 민·관 협력적 공원관리 시스템이 도입된 공원에서 특정한 능력을 갖춘 시민은 공원 프로그램의 주체가 될 수 있

---

26) 주성수, 『자원봉사 이론·제도·정책』 (서울: 아르케, 2005), p. 80.

다. 이는 기존의 공원에서 이루어져오던 생태·문화 이벤트를 넘어 별자리 관측과 같은 보다 다양한 프로그램이 진행된다. 특별한 능력을 갖춘 시민의 자원봉사활동으로 인해 공원 내 새로운 프로그램을 만들어가는 새로운 공원문화가 만들어지고 있다. 이러한 현상은 공원을 찾은 시민들에게 보다 폭넓은 서비스를 제공할 수 있다.

## 제 3 장 만족도 조사기준 설정과 조사항목의 작성

### 제 1 절 연구문제와 연구모형 마련

#### 1. 연구문제

본 연구에서는 자원봉사활동 만족도와 관련하여 총 3가지의 연구문제를 제시하고 이에 대해 알아보려한다. 첫째는 연구자의 자원봉사활동 경험을 통해 시작된 것으로 ‘자원봉사자 개인적 특성에 따른 참여동기요인은 무엇이 있는가’이다. 자원봉사활동을 관장하는 기관에서는 자원봉사활동을 하기 위해 공원에 찾아오는 사람들의 생리와 특성을 파악하고 있어야 한다. 왜냐하면, 자원봉사자의 성별, 연령별, 직업군 등 개인적인 특성에 따라 자원봉사활동에 참여하는 동기요인이 자원봉사자마다 다르기 때문이다. 자원봉사업무를 담당하고 있는 관계자가 자원봉사자의 특성과 이들이 어떠한 참여동기요인으로 활동을 하러왔는가에 대해 알고 있다면, 자원봉사활동 참여동기를 충족시킬 수 있는 적절한 업무형태 결정과 배치를 통하여 자원봉사자는 활동에 만족도를 느낄 수 있다. 이는 자원봉사활동에 대한 지속적인 활동으로 보장받을 수 있다.

두 번째 연구문제는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾아내는 것이다. 선행연구를 통해 영향요인을 자원봉사활동에 참여하는 자원봉사자 개인의 내적요인과 자원봉사활동 내용과 관련된 외적요인으로 구분하고 이것이 만족도에 미치는 영향을 밝히고자 한다. 이 과정 통해 내적 요인과 외적 요인 중 어느 것이 만족도와 더 상관관계를 가지며, 만족도에 더 큰 영향력을 가지는가를 파악한다. 이 연구문제는 첫 번째 연구문제 설정과 마찬가지로 연구자가 직접 자원봉사활동의 참여하면서 떠오른 아이디어와 추가적으로 기존연구 문헌을 통해 발전시켰다. 자원봉사활동 참여동기의 충족과 활동과정을 통해 얻어지는 성



취감과 보람, 즐거움이 자원봉사활동에 대한 만족으로 이어지므로 만족도 영향요인을 규명하는 것은 공원 자원봉사활동 운영·관리 차원에서 중요한 작업이다.

세 번째 연구문제는 자원봉사자를 대상으로 측정된 만족도와 참여태도가 상관관계를 가지는가에 대해 알아보는 작업이다. 이 또한, 연구자의 경험을 바탕으로 설정된 것이며, 대다수의 기존 연구에서 자원봉사활동의 만족도가 높으면 참여태도가 좋다는 상관관계를 증명하였다. 하지만 1차 조사를 통해 서울숲 자원봉사 사례는 이와 다를 수 있을 것이라는 생각이 들어 연구문제3을 설정하여 이를 파악하려 한다. 예를 들어, 자원봉사자가 참여동기 충족과 활동 면에서 만족하지 않지만 자신의 의도나 목적을 달성하기 위해 지속적으로 활동할 경우가 생기거나, 자원봉사활동에 대해서 만족은 하지만 활동 지속성은 보이지 않는 경우가 있었기 때문이다.

연구문제 1 자원봉사자 개인적 특성에 따른 참여동기요인은 무엇인가?

1.1 자원봉사자의 성별, 연령별, 직업군별 참여동기요인은 무엇인가?

연구문제 2 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

2.1 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도에 내적요인(참여동기), 외적요인(활동내용 관련) 중 어떠한 것이 더 큰 영향력을 가지는가?

연구문제 3 자원봉사활동에 대한 만족도와 참여태도의 관계는 어떠한가?

3.1 만족도와 참여태도에 영향을 미치는 자원봉사활동의 참여동기요인과 활동내용관련요인은 군집별로 어떠한 특성을 보이는가?

3.2 각 군집별 자원봉사활동에 대한 만족도와 참여태도가 상관관계를 보이는가?

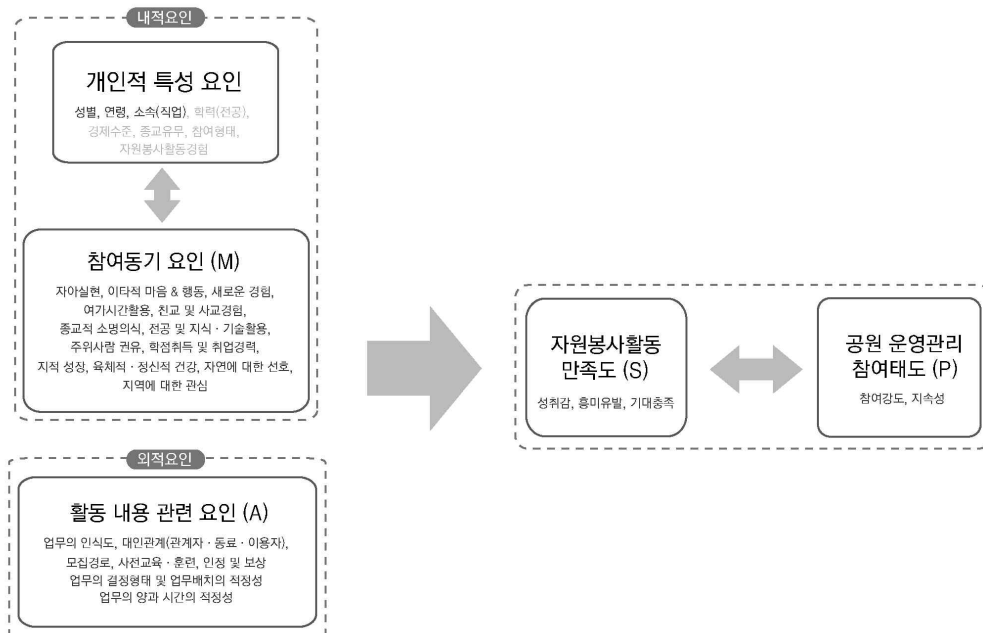
## 2. 연구모형 마련

연구문제는 연구모형 분석과 증명을 통해 파악할 수 있다. 독립변수는 자원봉사자의 개인적 특성과 참여동기를 포함하는 내적요인과 활동내용 관련요인을

담고 있는 외적요인으로 구분한다. 자원봉사자 개인적 특성요인과 참여동기요인은 자원봉사자가 자원봉사활동을 시작하기 전부터 정해져있는 요소들이며, 자원봉사자 개개인의 속성에 대한 것이기 때문에 내적요인으로 구분하였다. 자원봉사활동 내용 관련 요인들은 자원봉사활동을 시작하면서 나타나는 업무와 대인관계, 관리 전반 등에서 나타나는 요소이기 때문에 자원봉사자를 기준으로 하여 외적요인으로 구분하였다. 우선, 내적요인인 개인적 특성요인이 참여동기요인에 어떠한 양상을 보이는가에 대해 알아본다. 이는 자원봉사자의 특정 군집과 집단이 어떠한 참여동기요인을 보이는가에 대해서 조사하기 위함이다. 이 조사를 통해 나온 결과를 이용하여 자원봉사자 관리기관은 자원봉사활동 기획·운영과정에서 자원봉사자의 동기를 충족시켜 만족을 이끌어 낼 수 있고, 이는 자원봉사활동의 지속성과 적극성을 높일 수 있다.

그리고 내적요인인 참여동기요인과 외적요인인 활동내용관련요인이 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향과 영향력의 차이를 알아본다. 이 분석을 통해 자원봉사자들이 어떠한 심리적 동기로 자원봉사활동에 참여하고 있는지 파악하고 그 동기들 중에 만족도와 직접적으로 연관되는 요인을 찾아낸다. 자원봉사활동 과정 중에 나타나는 활동 관련요인들에 대해서 자원봉사자들은 어떠한 생각을 하고 있는지 파악하고 만족도에 영향력을 가지는 요인을 추출한다. 자원봉사자의 참여동기 충족과 활동에 관련된 감정적 생각이 만족도에 미치는 영향력의 차이를 알아보기 위해 연구모형을 [그림3-2]와 같이 마련하였다.

그 다음에 자원봉사활동 만족도와 참여태도가 상관관계를 가지는가에 대해 알아보고 군집별 만족도와 참여태도의 관계를 증명한다. 높은 만족도가 높은 참여태도를 나타내면 문제가 되지 않겠지만, 만족도와 참여태도가 모두 낮거나 두 가지 사항 중에 하나만 낮은 것도 자원봉사활동 운영·관리에 문제가 될 수 있기 때문이다.



[그림 3-1] 자원봉사 만족도 조사를 위한 연구 분석모형

### 3. 분석방법

서울숲에서 활동하는 자원봉사자 145명을 대상으로 만족도 평가를 하기 위해 설문지 조사와 심층면접을 실시하였다. 설문을 통해 모아진 자료를 분석하기 위해 SPSS 통계프로그램을 이용하였으며, 조사대상자의 일반적인 특성을 파악하기 위해 빈도분석을 실시하고, 응답자가 일관성 있게 측정에 응하였는가를 확인하기 위해 신뢰도 분석을 실시하였다. 자원봉사자들의 참여동기, 활동 내용 관련 요인들이 만족도에 영향을 주는 정도를 알아보기 위하여 상관관계분석과 요인분석, 다중회귀분석을 실시하고, 만족도와 참여태도와의 관계를 알아보기 위해 각각의 평균값 비교분석과 분산분석을 시행하였다. 한정된 설문지내용을 보완하기 위해 자원봉사자와 관계자를 대상으로 심층면접을 실시했다.

1차 조사는 2012년 10월 5일~11일까지 서울숲에 활동하고 있는 5가지의 특정 그룹별 자원봉사자 60여명을 대상으로 이루어졌으며, 불성실한 응답이라고 판단되는 10부를 제외하고 총 50부의 설문을 연구에 활용하였다. 2차 조사는 10

월 26일~11월 15일에 걸쳐 85부의 자료 수집을 진행하였다. 총 145부의 설문조사를 실시하여 불성실한 응답 11부를 제외한 134부를 연구에 활용하였다. 2012년 7월부터 연구자가 직접 자원봉사활동에 참여하면서 실행한 인터뷰와 1차 조사에서 평가된 결과를 바탕으로 실시한 심층면담을 연구에 필요한 분석 자료로 활용하였다.

[표 3-1] 1차·2차 조사 자료수집 현황

구 분		일 시	인 원	활 동
서울숲 사랑모임	핵심활동가	2012년 10월 6일, 7일 11월 1일	26	서울숲페스티벌 프로그램 운영, 핵심활동가 워크숍
	대학생 사회봉사단	2012년 10월 6일, 7일 11월 10일	20	서울숲페스티벌 프로그램 운영, 숲속도서관 운영, 공원환경정비
	청소년 사회봉사단	2012년 10월 6일, 7일, 27일 11월 10일	30	서울숲페스티벌 프로그램 운영
	기업사회봉사단	2012년 10월 11일 11월 10일, 15일	30	공원환경정비 위해식물제거
서울숲공원 관리사무소	자원봉사자	2012년 10월 5일, 6일, 26일, 27일 11월 1일, 10일, 15일	18	서울숲 시설 안내 & 질서유지

수집된 자료의 분석은 IBM SPSS Statistics 20을 이용하여 분석하며, 이번 연구에서는 빈도분석, 요인분석, 신뢰도분석, t검정, 분산분석, 상관관계분석, 다중회귀분석을 이용한다.

첫째, 조사 대상자들의 일반적 특성 및 자원봉사활동 접수경로, 활동기관, 참여형태, 활동주기, 불만사항과 필요사항 등 자원봉사자 개인이 느끼는 것에 관한 내용을 빈도분석한다.

둘째, 자원봉사자들의 개인적 특성에 대한 특정 군집들에서 보이는 자원봉사활동 참여동기요인을 알아보기 위하여 t-test분석과 분산분석을 실시한다.

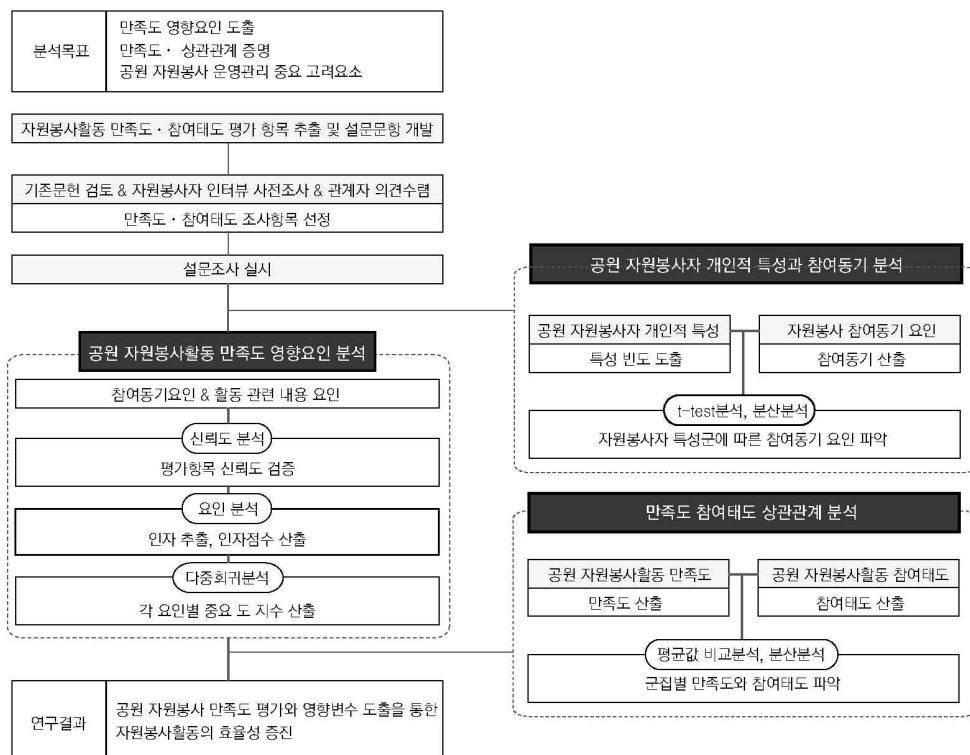
셋째, 자원봉사활동의 내적요인(참여동기요인)과 외적요인(활동내용관련요인)과 만족도를 측정하여 상관관계분석을 통해 만족도에 어떠한 요인이 더 영향을

미치는지에 대해서 알아보기 위해 만족도에 영향을 미치는 세부 변수들에 대하여 요인분석을 실시하여 인자를 추출하고 인자점수를 산출한다. 또한, 독립변수 요인들의 인자에 대한 신뢰도 분석을 한다.

넷째, 요인분석 결과 추출된 인자점수를 독립변인으로 자원봉사활동 만족도를 종속변인으로 하여 다중회기분석을 실시하고, 만족도에 미치는 중요한 영향 변수를 도출한다.

다섯째, 측정된 그룹별 자원봉사활동의 만족도와 참여태도가 어떠한 관계가 가지는가를 알아보기 위해 평균값 비교분석과 분산분석을 실시한다. 그리고 그룹별 참여동기요인과 활동내용관련요인에 대해서 알아본다.

만족도·참여태도 조사 자료 처리의 방법과 절차를 도식화하면 [그림 3-4]와 같다.

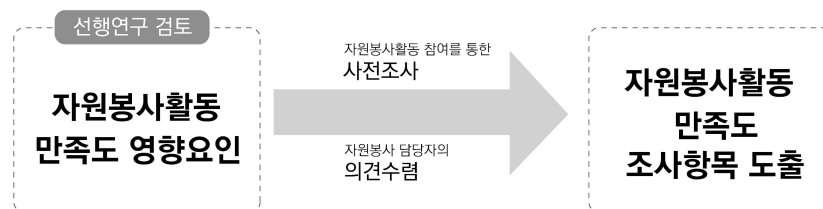


[그림 3-2] 자료처리 방법과 절차

## 제 2 절 설문조사의 설계

### 1. 자원봉사활동 만족도 조사항목 도출을 위한 틀

2장에서 이론적 고찰을 통해 도시공원 관리와 자원봉사활동의 개념, 가치, 필요성을 살펴보았다. 본 절에서 2장의 내용을 바탕으로 자원봉사활동의 만족도 평가를 위한 기준과 항목을 도출하고자 한다. 이를 위하여 자원봉사활동 만족도의 영향요인에 대한 연구를 정리하여 조사항목을 선별하고, 연구자의 자원봉사활동 경험과 서울숲 자원봉사 관계자의 의견을 수렴하고 항목을 수정·보완하였다.



[그림 3-3] 조사항목 도출 방법

### 2. 기존 연구에서 나타난 자원봉사활동 만족도 영향요인

88올림픽에서 ‘자원봉사’라는 말이 알려지기 시작하면서 한국 자원봉사활동은 1990년 후반과 2000년대 초반에 점차적으로 활성화되기 시작하였다. 사회적으로 자원봉사의 중요성이 강조되면서 학계에서도 자원봉사 만족도에 대한 연구가 진행되기 시작하였다. 1998년 권지성의 연구를 시작으로 많은 자원봉사 만족도 영향요인에 대한 연구가 진행되었으며, 연구의 주제와 관점에 따라 만족도에 영향을 미치는 변수가 조금씩 다르게 나타났다.

[표 3-2] 기존연구에서 나타난 자원봉사활동 만족도 영향요인

연구자 (연구연도)	제 목
	만족도에 영향을 주는 요인
권지성 (1998)	자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도
	· 통제변수: 성별, 학년, 전공, 종교, 활동경험유무, 참여동기 · 활동내용관련요인: 업무인식도, 기대합치도, 업무적절성 · 대인관계요인: 담당직원·동료·대상자와의 관계, 활동관련 지지체계
김성경 (1999)	여성자원봉사자의 활동만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구
	· 개인적 특성: 연령, 직업, 경제수준, 종교, 봉사기간, 소속, 자원봉사활동경로, 자원봉사활동 참여의 주된 동기 · 활동내용 관련: 업무인식도, 기대 일치여부 · 대인관계: 담당자·동료·대상자 간의 관계 · 관리과정: 모집배치의 적절성, 교육훈련 효과성, 인정 및 보상의 유인성
김성환 (2000)	노인자원봉사활동의 만족도 결정요인에 관한 연구
	· 개인적 특성요인: 성별, 연령, 교육수준, 종교, 배우자와의 관계, 가족형태, 경제적 수준, 직업유무, 건강상태 · 심리적요인: 참여동기, 참여경로, 동료봉사자와의 관계, 수혜자의 반응 · 조직 및 봉사업무요인: 봉사교육, 담당직원, 업무결정 형태 및 업무배치, 활동기간, 참여횟수, 업무량, 경비제공, 보상, 어려움, 개선사항
이명숙 (2002)	부산지역 청소년의 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인 연구
	· 개인적 특성: 성별, 연령, 학년, 종교, 생활수준, 성적 · 참여형태: 활동기관, 내용, 경로, 형태, 동기, 시간적 요소, 자원봉사교육 · 활동인식: 업무적절성, 업무인식도 · 대인관계: 기관담당자의 태도, 동료봉사자와의 관계, 사회적 지지체계
정선희 (2003)	참여형태에 따른 청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구
	· 개인적 사항: 성별, 학교, 종교, 참여형태 · 대인관계: 담당직원·동료·활동대상자와의 관계 · 활동내용: 업무인식, 기대합치도, 업무의 적절성 · 만족도: 새로운 경험기회, 개인적인 성장 기회, 지역사회 문제에 참여, 성취감
이재민, 황선영 (2004)	자원봉사활동 만족도의 결정요인에 관한 연구
	· 개인적요인: 학력, 경제적 수준, 종교유무, 활동기간 · 관리방법: 인정보상, 교육경험 · 참여형태: 개별적, 가족단위, 단체 · 활동내용관련요인: 업무인식도, 기대합치도, 업무적절성 · 대인관계요인: 담당직원·동료·대상자와의 관계
이준미, 이규목 (2004)	도시공원 자원봉사행동의 지속성 연구
	· 성별, 연령, 직업, 월평균소득, 교육수준, 감정이입, 도덕규범, 애향심, 연결망, 성취감, 소속감, 이상추구, 지식습득, 사회인정, 사회접촉, 협력, 정보교류, 성과분석, 믿음, 유대
강순희 (2004)	교회노인학교 자원봉사활동 동기요인이 만족도에 주는 영향에 관한 연구
	· 인구사회학적요인: 성별, 연령, 학력, 교회직분, 교회출석년수, 교회학교 봉사기간 · 봉사활동 동기: 가치동기, 이해동기, 성숙동기, 경력동기, 사회적 동기, 보호적 동기, 신앙적 동기 · 봉사활동만족도: 내재적 만족, 외재적 만족

안현기 (2007)	공무원 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구
	· 사회경제적요인: 성별, 연령, 학력, 종교, 공무원경력, 경제수준, 배우자여부, 자녀여부, 가족들의 반응, 건강상태, 자원봉사활동 참여경험 · 자원봉사활동관련요인: 업무인식도, 난이도, 기대합치도, 업무의 적절성, 대인관계, 교육, 보상
김은애 (2008)	기업후원 대학생자원봉사자의 만족도 영향 요인 연구
	· 인구사회학적 요인: 성별, 연령, 종교유무, 활동지역 · 활동상황 특성: 활동 형태, 참여 프로그램 수 · 심리사회적 요인: 참여동기, 소속감 · 지원요인: 물질적 보상, 사회적 인정, 피드백(정보)
고은애 (2009)	대학생 자원봉사활동의 만족도 및 지속의지에 관한 연구
	· 개인적 특성: 성별, 연령, 학년, 전공, 종교, 통학여부 · 자원봉사활동 참여현황: 참여분야, 정기적 여부, 봉사경력, 시간, 내용, 참여정도, 중·고교 활동경험 · 참여동기: 타인에게 도움, 새로운 경험, 여가시간활용, 친교 및 사교경험, 종교적 소명의식, 전공 및 지식기술활용, 주위사람 권유, 학점취득 및 취업경력 · 대인관계: 관리자·대상자·동료와의 관계
윤희숙 (2010)	임파워먼트가 봉사활동 만족도에 미치는 영향에 관한 연구
	· 임파워먼트의 의미성, 역량, 자기결정성, 영향력
김대욱·이승중 (2011)	자원봉사 참여자 활동만족도의 영향요인에 관한 연구
	· 주변맥락요인: 주변지지, 동료관계 · 활동가치인식요인: 활동가치 인식 · 참여요인: 참여동기, 참여기간, 조직의사결정 참여 · 개인특성요인: 성별, 연령, 학력, 결혼
Robert, S. W. (2005)	Motivational Factors and Decisions to Volunteer in the Florida Park Service
	· 인구사회학적요인: 교육수준, 가족인원수, 나이, 성별, 수입정도, 인종, · 참여동기요인: 개인적동기, 사회적 접촉, 자선적 동기, 지식습득과 성장
Valerie Millette (2008)	Designing Volunteer Tasks to Maximize Motivation, Satisfaction and Performance
	· 능력의 다양함, 과업의 이해, 과업의 중요성 인식, 자발성, 받아들이는 정도, 자발적 동기
Edwin J. Boezeman (2009)	Intrinsic Need Satisfaction and the Job Attitudes of Volunteers Versus Employees Working in a Charitable Volunteer Organization
	· 업무의 자발성, 업무 능숙도, 업무와의 관계, 직무만족, 나이, 조직의 성향, 성별

### 3. 자원봉사활동 만족도 조사항목 도출

기존의 연구들을 분석해 봤을 때, 자원봉사활동 만족도 영향요인을 큰 맥락에서 세 부류로 정리할 수 있었다. 첫 번째는 개인적 특성에 대한 요인으로 성별, 연령, 소속(직업·전공), 학력, 경제수준, 종교유무, 자원봉사활동 경험 등이 있었다. 개인적 특성 요인에 따라 서로 다른 참여동기요인을 보이고 있다. Clary(1996)의 연구에서는 연령에 따라 경험축적동기, 경험 및 기술습득동기, 개인적 갈등해소동기 등 3가지 차원에서 차이를 보인다고 말하고 있으며, 박하선



(1991)는 우리나라 자원봉사자의 참여동기를 조사한 결과, 연령에 따라 참여동기가 유의한 차이를 보이고 있다고 밝혔다. 둘째는 자원봉사활동의 욕구충족 즉 참여동기요인이다. 자아실현의 욕구, 이타적 행동에 대한 욕구, 새로운 경험, 여가시간활용, 친교 및 사교경험, 종교적 소명의식, 전공 및 지식·기술활용, 주위사람 권유, 학점취득 및 취업경력, 지역에 대한 관심이 여기에 해당한다. Francies(1982)는 자원활동자들의 참여동기가 “남는 시간에 달리 할 일이 없어서, 외로워서, 여가선용을 위해, 경험을 쌓기 위해, 대인관계를 넓히기 위해, 자긍심을 갖기 위해, 더 나은 사회를 만들기 위해, 의미있는 일을 하고 싶어서, 사회정의 실현을 위해” 등의 소극적 동기에서 적극적 동기까지 다양함을 보여주고 있다. Miller(1985)의 연구에서는 자원활동에 참여하는 동기로 “경험을 쌓기 위해, 종교적 믿음의 실천, 대인관계를 넓히기 위해” 등 주로 이기적 동기가 강하게 나타났으며, Gillespire & King(1985)의 연구 결과 자원활동 참여동기는 “시간여유가 많아져서, 더 나은 사회를 만들기 위해, 대인관계를 넓히기 위해, 의미있는 일을 하고 싶어서, 여가선용을 위해, 경험을 쌓기 위해, 외로워서, 남는 시간에 달리 할 일이 없어서”등으로 나타났다. 셋째로 활동 내용과 관련해서 업무의 인식도, 대인관계(관계자·동료·이용자), 모집경로, 사전교육·훈련, 참여형태, 인정 및 보상, 업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성, 업무 양과 시간의 적절성이 있었다. 권지성(1998), 김성경(1999), 이명숙(2002), 정선희(2003), 이재민·황선영(2004) 등의 선행연구에서 자원봉사활동 만족도에 업무의 인식도가 유의미한 영향을 미친다는 것을 밝혔고, 김성환(2000), 고은애(2009)의 연구에서 대인관계요인을 측정하였는데, 자원봉사활동을 담당하는 관리자, 함께 활동하는 자원봉사자 동료, 자원봉사활동을 통해 서비스를 받는 이용자와의 관계가 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 측정하였다. 김성경(1999), 안현기(2007)의 연구에서 자원봉사자가 도시공원 운영·관리 활동에 참여하는데 있어서 작업 시간과 업무의 양이 알맞은가를 알아보기 위해 업무의 적절성 항목을 조사하였다.

개인적 특성과 동기요인은 공원의 자원봉사활동에 참여하기 이전에 결정되어 지는 변수요소로써 자원봉사자의 속성에 의한 것으로 판단되어 내적요인으로 분류하였고 활동내용 관련 변수는 자원봉사활동 참가를 통해 자원봉사활동을 행하는 과정에서 나타나는 요인이며 외적요인으로 분류하였다. 연구자의 사전조사와 자원봉사활동의 경험, 그리고 자원봉사자활동 관계자와의 인터뷰를 통해 지적 성장에 대한 욕구와 육체적·정신적 건강, 자연에 대한 선호, 지역에 대한 관심 등의 항목을 자원봉사활동의 동기요인에 추가하였다.

[표 3-3] 기존연구 검토 후 수정·보완된 자원봉사 만족도 조사 항목

구 분		영 향 요 인
내적요인	자원봉사자의 개인적 특성 요인	성별/연령/소속(직업)/학력(전공)/경제수준/종교유무/자원봉사활동경험
	자원봉사활동의 동기요인(M)	자아실현(M1)/이타적 행동(M2)/새로운 경험(M3)/여가시간활용(M4)/친교 및 사교경험(M5)/종교적 소명의식(M6)/전공 및 지식기술활용(M7)/주위사람 권유(M8)/학점취득 및 취업경력(M9)/지적성장*(M10)/육체적 정신적건강*(M11)/자연에 대한 선호*(M12)/지역에대한관심*(M13)
외적요인	자원봉사활동 내용 관련된 요인(A)	업무의 인식도(A1,A2)/관계자대인관계(A3,A4)/동료대인관계(A5,A6)/이용자대인관계(A7,A8)/모집경로(A9)/사전교육 및 훈련(A10,A11)/인정 및 보상(A12,A13)/업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성*(A14,A15)/업무양과 시간의 적절성(A16,A17)

\*표시는 연구자가 자원봉사활동을 직접 참여하여 발견한 항목과 자원봉사활동 업무 관계자와 인터뷰를 통해 추가한 항목임

#### 4. 설문문항의 구성 및 작성

설정된 연구문제와 모형을 종합적으로 검증하기 위해 설문조사를 실시했다. 설문조사의 측정항목은 ‘참여동기요인’, ‘활동내용 관련 요인’, ‘자원봉사활동 만족

도’, ‘자원봉사활동 참여태도’, ‘개인적 특성요인’로 구성했다. 설문문항의 성격에 따라 명목척도, 등간척도(5점 리커트 척도) 등을 사용했다. 따라서 척도의 내용은 낮은 점수가 부정적·소극적이며, 높은 점수가 긍정적·적극적인 의미를 갖도록 하였다. 즉 점수가 높을수록 긍정적·적극적 성격을 나타낸다.

#### (1) 개인적 속성요인

개인적 속성요인에는 인구학적 요인 및 개인적 배경요인 등이 포함되며, 이들 가운데는 비교적 장기간에 걸쳐서 변화하는 것도 있고 일생을 통해서 변화하지 않는 것도 있다. 개인적 속성요인들은 태도, 지각, 경험뿐만 아니라 욕구에 이르기까지 개인적 요인을 변화시키는데 상당한 지식과 노력, 경비가 뒤따른다. 따라서 개인적 속성들은 자원봉사자로서 참여하게 될 때 선발, 배치, 과정에서 고려해야 할 요인이라고 볼 수 있다.<sup>1)</sup>

조사항목으로는 자원봉사자의 성별과 나이, 직업(소속), 학력과 전공, 월소득, 종교, 활동기관, 신청경로, 참여형태, 활동주기, 자원봉사활동에 대한 불만사항과 필요사항으로 구성되었다.

#### (2) 자원봉사활동 참여동기 요인

개인적인 특성에 따라 1차적으로 영향을 주는 자원봉사자의 참여동기에 대한 관련성 검정은 자원봉사자의 만족도 영향정도를 규명하는데 필수적이다. 또한 자원봉사활동 참여자의 만족도·참여태도와 활동기관·활동내용 관련요인을 규명하는데 있어서 동기요인의 분석은 기초적이며 동기요인이 만족도에 어느 정도의 영향을 주었는지에 대해 분석이 필요하다.

본 연구에서는 기존연구를 바탕으로 하여 현장조사와 관계자 면담을 거쳐 참여 동기요인을 도출하였다. 자아실현(M1), 이타적 마음 & 행동(M2), 새로운

---

1) 조휘일, “한국사회복지분야의 자원봉사 행동과 관련된 개인 및 조직특성에 관한 연구,” 『사회복지학회지』, 18, pp 146~7.

경험(M3), 여가시간활용(M4), 친교 및 사고 경험(M5), 종교적 소명의식(M6), 전공 및 지식기술 활용(M7), 주위사람 권유(M8), 학점 취득 및 취업경력(M9), 지적성장(M10), 육체적·정신적 건강(M11), 자연에 대한 선호(M12), 지역에 대한 관심(M13)으로 총 13개의 동기요인을 선별하고 각 항목에 1문항씩 구성하여 총 13문항을 분석에 이용했다.

[표 3-4] 자원봉사의 참여동기 측정항목과 설문문항

분류	측정항목		설문문항
자원봉사활동 참여동기	자아실현	M1	나 자신의 자아실현을 위해서
	이타적 마음 & 행동	M2	공원 이용객에게 도움이 되기 위해서
	새로운 경험	M3	일상생활과는 다른 무언가 새로운 경험을 갖는데 도움이 되어서
	여가시간 활용	M4	여가시간을 활용하기 위해서
	친교 및 사고 경험	M5	공원에서 여러 사람을 만나 폭 넓은 대인관계를 가질 수 있어서
	종교적 소명의식	M6	내가 가지는 종교적 소명의식을 다하기 위해서
	전공 및 지식·기술활용	M7	나의 전공 및 지식과 기술을 활용하여 사회적으로 공헌하기 위해서
	주위사람 권유	M8	공원에 자원봉사활동을 하고 있는 주위사람의 권유로
	학점 취득 및 취업·경력	M9	내가 속한 소속·기관, 조직(학교, 회사 등)에 관련되어 졸업, 취업, 경력 등에 도움이 되기 위해서
	지적 성장	M10	개인적으로 무엇인가를 배울 수 있어서
	육체적·정신적 건강	M11	육체적·정신적 건강을 얻기 위해
	자연에 대한 선호	M12	나무와 식물을 보거나 관찰하는 것을 좋아해서
	지역에 대한 관심	M13	내가 사는 지역에 무엇인가 도움이 되고 싶어서

### (3) 자원봉사활동 내용 관련 요인

자원봉사활동에 미치는 외적인 상황 또는 환경요인 등의 활동 내용 관련요인으로서 즉 업무의 인식도, 대인관계(관계자·동료·이용자), 모집경로, 사전교육 및 훈련, 참여형태, 인정 및 보상, 업무의 양과 시간의 적절성, 업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성에 관한 문항을 구성하여 이에 지각된 자원봉사자의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 분석한다.

기존 연구의 검토를 통해 업무의 인식도(A1,A2)와 대인관계요인(A3~A8), 업무의 적절성(A16,A17), 모집경로(A9), 사전교육 및 훈련(A10,A11), 인정 및 보상

(A12,A13)의 요인을 추출하였으며, 이 번 연구에서는 업무의 결정형태, 업무배치의 적정성(A14,A15)을 추가하여 자원봉사자의 능력을 적절하게 파악하고 배치하였는가와 이것이 만족도와 참여태도에 영향을 미치는가를 파악하고자 항목에 추가하였다. 총 9개의 측정항목을 바탕으로 설문문항을 작성하여 자원봉사활동 내용에 관련된 요인들이 활동의 만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 파악하고자 한다. 모집경로 1문항과 나머지 8항목은 2문항씩 구성하여 17개의 설문문항을 구성하였다.

[표 3-5] 자원봉사 활동내용 관련 측정항목과 설문문항

분류	측정항목		설문문항
자원봉사활동 관련 내용	업무의 인식도	A1	자원봉사 관리 담당자는 내가 해야 할 활동 내용을 명확히 제시해준다.
		A2	나는 내가 해야 할 자원봉사 업무에 대해서 명확하게 숙지하고 있다.
	대인관계(관계자)	A3	공원의 자원봉사 담당자는 나의 제안을 잘 받아들인다.
		A4	자원봉사활동 담당자는 내가 하는 봉사활동에 대한 적절한 지도와 평가를 해준다
	대인관계(동료)	A5	공원의 자원봉사 동료들과 봉사활동 이외에 서로 친교시간을 갖고 있다.
		A6	자원봉사 동료들은 내가 도움을 요청할 때 기꺼이 도와준다
	대인관계(이용자)	A7	공원 이용자와 관계가 좋다
		A8	공원 이용자는 자원봉사활동에 협조적이다.
	모집경로	A9	공원 자원봉사활동을 신청하는데 어려움이 없었다.
	사전교육·훈련	A10	관리 기관(서울숲사랑모임, 서울숲공원관리사무소)에서 봉사활동의 질 향상을 위해 자원봉사 교육을 지속적으로 실시하고 있다.
		A11	자원봉사 교육은 봉사활동의 특성에 맞게 적절하게 이루어진다.
	인정 및 보상	A12	자원봉사활동 참여에 따른 적절한 사회적 인정을 받았다.
		A13	자원봉사활동에 대한 관리 기관의 보상은 적절하다.
	업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성	A14	자원봉사자가 가지는 지식과 기술·능력을 적절하게 반영하여 업무 배치가 이루어졌다.
		A15	나의 자원봉사활동 업무 배치는 적절한 면담과 테스트를 통해 이루어졌다.
	업무의 양과 시간의 적절성	A16	나에게 주어진 업무량은 적절하다.
		A17	내가 자원봉사활동을 하는데 드는 시간은 적절하다.

#### (4) 만족도

일반적으로 만족이란 이에 영향을 미치는 요인이 물질적이든 정신적이든 간에 인간의 심리적 또는 주관적인 느낌으로서 일정한 목표나 욕구의 달성에 대한 개인의 주관적 감정상태를 말한다. 본 연구에서는 2장의 선행 이론과 연구를 바탕으로 자원봉사활동의 전반적인 만족도와 성취감, 흥미유발, 기대에 대한 충족감을 만족도 척도로 구성하여 총 4문항과 이에 대한 세부분항을 7개로 하여 만족도를 측정하였다.

[표 3-6] 만족도와 참여태도의 측정항목과 설문문항

분류	측정항목		설문문항
만족도	전반	S1	나는 공원 내 자원봉사활동에 대해 전반적으로 만족한다.
	성취감	S2	내가 맡은 공원 운영·관리 업무는 실질적으로 성과가 있었다.
		S3	공원 운영·관리 자원봉사활동을 통해 성취감을 느낄 수 있었다.
	흥미유발	S4	나는 자원봉사활동이 흥미롭고 재미있었다.
		S5	나는 봉사활동에 어려움을 별로 느끼지 못했다.
	기대충족	S6	나는 공원 자원봉사활동에서 보람을 느끼고 있다.
		S7	공원 자원봉사활동 전의 기대감과 활동 후 기대감을 일치한다.

#### (5) 참여태도

##### 1) 자원봉사활동의 지속성

본 연구에서 지속도는 일정한 목표를 지향하는 행동을 유지하려는 의지로서, 현재 계획에 의거 자원봉사활동 과정이 종료되어도 자원봉사활동에 계속 참여하고자 하는 향후 재참여 의지로 정의한다.<sup>2)</sup>

한편 지속성 측정을 위하여, 본 연구에는 선행연구를 참고하여 자원봉사자가 현 기관에서 자원봉사활동에 참여한 기간과 서울숲에서 자원봉사활동의 지속의사를 구분하여 평가하였다. 즉 향후 1년간의 행동의지는 개인차원에서 자원봉사 참여태도 그 자체에 대한 지속성을 나타내며, 현재 상태에서의 지속성은 조직차원에서 현재 소속된 기관이나 시설에서의 지속으로 그 의미를 부여하여 측정하

2) 이준미, 이규복, 앞에 든 책, p. 3.

였다.

개인차원의 참여태도 지속성 측정은 ‘서울숲에서 자원봉사활동을 한 기간은 얼마나 됩니까?’에 대하여 활동기간을 물어보고, 이에 대해서 ‘1년 미만’, ‘1년 이상 2년 미만’, ‘2년 이상 3년 미만’, ‘3년 이상 4년 미만’, ‘4년 이상’으로 5가지 척도로 구분하여 조사하였다. 한편 현재 활동처에서 참여지속도의 측정은 ‘현재 활동하고 있는 기관이나 단체에서 계속 봉사활동을 할 것입니까?’에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’, ‘그렇지 않은 편이다’와 ‘그저 그렇다’와 ‘그런 편이다’와 ‘매우 그렇다’까지의 5단계 구간을 사용하여 자원봉사활동의 지속성을 측정하였다.

## 2) 자원봉사활동의 참여강도

일반적으로 참여강도는 자원봉사활동 시 봉사자가 적극적으로 참여하려는 의지로 정의할 수 있으며, 본 연구에서 참여강도는 자원봉사자가 활동에 투입한 시간과 본인이 지각한 활동의 적극성과 몰입으로 정의한다.

자원봉사자활동에 투입한 시간의 구체적 문항으로 ‘공원 자원봉사활동을 한 달에 몇 번 하고 있습니까?’에 대해 명목척도로 조사하고 5점 리커트척도로 환산하여 분석을 실시하였다. ‘1번’은 1점, ‘2번’은 2점, ‘3번’은 3점, ‘4번’은 4점, ‘5번 이상’은 5점으로 변환하여 분석을 실시하였다. ‘공원 자원봉사활동을 하루에 몇 시간 투입하고 있습니까?’의 문항도 명목척도로 조사한 후 5점 리커트척도로 분석을 했다. ‘2시간 미만’은 1점, ‘2시간 이상 3시간 미만’은 2점, ‘3시간 이상 4시간 미만’은 3점, ‘4시간 이상 5시간 미만’은 4점, ‘5시간 이상’은 5점으로 설정하였다.

자원봉사자 본인이 지각한 적극성의 정도를 조사하기 위해서 ‘공원 내 자원봉사활동에 적극적으로 참여하고 있습니까?’, 자원봉사자의 몰입정도는 ‘자원봉사에 관하여 보다 많은 지식을 갖기를 원한다.’, ‘자원봉사활동을 위하여 기꺼이 시간과 비용을 투자한다. 의 질문에 대하여 ‘전혀 그렇지 않다’가 1점 ‘그렇지 않

은 편이다'가 2점, '그저 그렇다'가 3점, '그런 편이다'가 4점, '매우 그렇다'가 5점의 5점 척도에 의해 측정하였다.

[표 3-7] 만족도와 참여태도의 측정항목과 설문문항

분류	측정항목			설문문항
참여태도	지속성	지속기간	P1	서울숲에서 자원봉사활동을 한 기간은 얼마나 됩니까?
		지속의지	P2	현재 활동하고 있는 기관이나 단체서 계속 봉사활동을 할 것입니까?
	참여강도	투입시간 I (한달 몇번)	P3	공원 자원봉사활동을 한 달에 몇 번하고 있습니까?
		투입시간 II (하루 몇시간)	P4	공원 자원봉사활동을 하루에 몇 시간 투입하고 있습니까?
		적극성	P5	공원 내 자원봉사활동에 적극적으로 참여하고 있습니까?
		몰입 I	P6	자원봉사에 관하여 보다 많은 지식을 갖기를 원한다.
		몰입 II	P7	자원봉사활동을 위하여 기꺼이 시간과 비용을 투자한다.

2절 설문조사 설계에서 서술한 설문문항의 내용을 정리하면 [그림 3-4], [그림 3-5]와 같다. [그림 3-4]는 만족도에 영향을 미치는 독립변수의 설문문항을 내적요인과 외적요인으로 나누고, 내적요인은 다시 자원봉사자의 개인적 특성과 자원봉사활동의 참여동기요인으로 나누어 세부항목을 정리한 내용이다. [그림 3-5]는 만족도와 참여태도를 측정하기 위한 설문문항으로 참여태도는 다시 지속성과 참여태도로 구분되어 측정에 이용하였다. ●표시는 5점 리커드 척도, 즉 등간척도를 이용하여 조사한 것이고, ■표시는 명목척도로 조사한 내용이다. 그리고 ★표시는 명목척도로 조사한 후 등간척도로 전환하여 분석을 실시한 항목을 말하며, 이는 명목척도로 조사된 수치의 분포를 균등하게 5단계로 나누어 분석에 이용하였다.



내적 요인	자원봉사자의 개인적 특성	성별 ■                      경제수준 ■ 연령 ■                      종교유무 ■ 소속(직업) ■              자원봉사활동 기간 ■ 학력(전공) ■
	자원봉사활동의 참여 동기 요인	P1 자아실현 ●              P8 주위사람 권유 ● P2 이타적마음 & 행동 ●    P9 학점 취득 및 취업 경력 ● P3 새로운 경험 ●            P10 지적 성장 ● P4 여가시간활용 ●          P11 육체적 정신적 건강 ● P5 친교 및 사고 경험 ●      P12 자연에 대한 선호 ● P6 종교적 소명의식 ●        P13 지역에 대한 관심 ● P7 전공 및 지식기술 활용 ●
외적 요인	자원봉사활동 내용에 관련된 요인	A1 A2 업무의 인식도 ●      A14 A15 업무의 결정형태 및 A3 A4 관계자 대인관계 ●    업무배치의 적절성 ● A5 A6 동료 대인관계 ●      A16 A17 업무의 양과 A7 A8 이용자 대인관계 ●    시간의 적절성 ● A9 모집경로 ● A10 A11 사전교육 및 훈련 ● A12 A13 인정 및 보상 ●

● : 등간척도로 조사, ■ : 명목척도로 조사, ★ : 명목척도 조사후 등간척도로 전환

[그림 3-4] 독립변수 설문문항의 구성

자원봉사활동 만족도	M1 전반의 만족도 ● M2 M3 성취감 ● M4 M5 흥미유발 ● M6 M7 기대 충족 ●
자원봉사활동 참여태도	지속성    P1 지속기간 ★ P2 지속의지 ●
	참여강도    P3 P4 투입시간 ★    P6 P7 몰입 ● P5 적극성 ●

● : 등간척도로 조사, ■ : 명목척도로 조사, ★ : 명목척도 조사후 등간척도로 전환

[그림 3-5] 종속변수 설문문항의 구성

## 제 3 절 연구 대상지 선정 및 분석방법

### 1. 연구 대상 선정

본 연구에서는 현재 서울숲 공원 관리에 참여하고 있는 자원봉사자를 대상으로 선정하여 연구를 진행한다. 2004년에 개장한 서울숲은 민·관 파트너십의 개념으로 조성되어 운영되고 있으며, 매점과 곤충식물원, 주차장 등의 공원 시설부분은 서울숲공원관리사무소가 운영을 맡고 있고, 공원 프로그램에 관한 부분은 서울그린트러스트의 산하 시민조직인 서울숲사랑모임에서 관장하고 있다. 공원 운영 및 유지 관리에 자원봉사활동을 적극 활용하고 있으며, 2011년에는 6,365명이 20,904시간동안 서울숲의 공원 운영·관리 분야에 자원봉사활동으로 참여했다.<sup>3)</sup>

공원 시설 안내뿐만 아니라 생태·환경 프로그램과 모니터링 진행, 서울숲 홍보, 공원 청소, 캠페인과 이벤트 행사 지원 등의 다양한 공원 운영·관리에 영역에 자원봉사자들이 활동하고 있고, 이들 145여명을 대상으로 만족도와 참여태도에 대한 조사를 실시한다.

[표 3-8] 서울숲 일반 현황(출처: 서울숲사랑모임 홈페이지)

구 분	서 울 숲
위 치	서울시 성동구 성수동 1가 685번지 일대
설립연도	2005년 6월
면 적	1,156,498㎡
주요시설	· 5개 테마공원: 문화예술공원(220,000㎡), 자원생태숲(165,000㎡), 자연체험학습원(85,000㎡), 습지생태원(70,000㎡), 한강수변공원(66,000㎡) · 주요시설: 야외무대(4,000㎡), 서울숲광장(69,000㎡), 환경놀이터(3,000㎡), 자전거도로, 산책로, 이벤트마당, 곤충식물원, 무장애놀이터, 커뮤니티센터

현재 서울시 서울숲공원관리사무소가 서울숲사랑모임에게 공원 프로그램 위

3) 서울숲사랑모임, “2011 서울숲사랑모임 사업보고서,” 『서울숲사랑모임 연간 사업보고서』 (2012년 1월), pp. 5-10.

탁사업을 주는 갑과 을의 관계가 지속되고 있다. 그러나 서울숲공원관리사무소에서든 공원 프로그램을 운영하고 있는 상태이고, 두 운영조직의 관계가 위탁형태이므로 완전한 민·관 파트너십이라고 보기는 어렵다.

서울숲사랑모임은 1명의 국장 아래 4명의 상근활동가가 서울숲의 문화이벤트와 기업이벤트, 총무기획업무, 프로그램 교육, 홍보와 공익캠페인 등의 서울숲사랑모임에서 진행되는 공원 소프트웨어 업무 전반을 도맡아서 하고 있다. 서울숲의 또 다른 운영조직인 서울시는 푸른도시국에서 서울숲을 업무를 관할하고, 실무는 서울숲공원관리사무소에서 담당한다. 여기에서 자원봉사 프로그램 업무는 1명의 담당관이 기획·운영·관리를 담당하고 있다.



[그림 3-6] 서울숲 운영·관리 시스템 및 자원봉사자 조직

## 2. 서울숲 자원봉사의 현황과 활동 내용

서울숲은 공원관리 분야에 시민이 지속적으로 참여할 수 있는 자원봉사활동의 기회를 제공하고 있다. 시민들은 청소년, 개인, 단체, 동호회, 기업 등 다양한

계층과 형태로 자원봉사활동에 참여하고 있으며, 공원에서 개최되는 행사와 공원 이용객이 점차 증가하면서 공원 안내와 이벤트 지원 등 자원봉사활동의 필요 분야가 급격히 증가하고 있다.

서울숲의 자원봉사활동은 두가지로 분류된다. 서울숲공원관리사무소에서 담당하는 시설관리분야와 서울숲사랑모임에서 관장하는 프로그램 운영이다.

#### (1) 신청과 접수경로

서울숲 자원봉사자 신청은 서울숲사랑모임과 서울숲공원관리사무소에서 받고 있다. 서울숲사랑모임에서는 크게 핵심활동가, 대학생사회봉사단, 청소년사회봉사단, 기업/단체봉사활동으로 나누어 서울숲사랑모임 웹사이트와 전화, 직접방문을 통해 자원봉사자들을 모집하고 있다. 크게 공원 내에서 프로그램 운영을 담당하고 있는 핵심활동가는 1년에 상반기(2월), 하반기(7월) 2회 모집을 진행하고 있다. 대학생사회봉사단의 경우 학교에서 운영하는 학점교류제도와 연계되어 자원봉사활동에 참여한다. 이러한 이유 때문에 학교 사회봉사단을 통해 서울숲 자원봉사활동에 참여하게 된다. 또한 청소년사회봉사단은 개인과 조직, 단체로 접수·신청하는 경우가 있다. 개인의 경우 서울숲사랑모임에 직접 접수하거나, 웹사이트를 통해 접수하지만, 동아리와 학교에서 단체로 활동에 참가하는 경우에는 학교를 통해 신청하여 활동을 한다. 기업사회봉사단의 경우는 회사의 기업윤리팀에서 정해놓은 스케줄에 따라 자원봉사활동에 참여하거나, 팀 혹은 부서별로 신청하여 활동한다. 서울숲공원관리사무소에서 운영하는 시설에서 자원봉사활동을 하는 시설봉사자의 모집은 개인적으로 서울숲공원관리사무소에 찾아오거나 서울숲공원관리사무소에서 강동구청으로 자원봉사자 모집공고를 통해 자원봉사자를 선발하기도 한다. 시설자원봉사자 자리의 경우 자원봉사활동에 참여하려는 인원은 많으나, 자원봉사활동 운영 자리가 한정되어 있어 하고 싶어도 할 수 없는 상황이라 한다.

## (2) 교육과 훈련

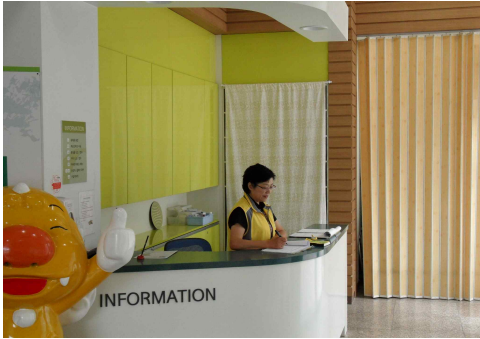
서울숲공원관리사무소에서는 서울시에서 자원봉사자들을 상대로 하여 친절 및 서비스에 대한 교육을 실시한다. 또한 서울숲 공원 내 나비정원과 곤충식물원에서 자원봉사활동하는데 필요한 기초적인 곤충과 식물에 대한 교육을 실시한다. 서울숲사랑모임에서는 생태해설에 필요한 정보를 교육하고, 공원 프로그램에 주 참석대상인 청소년을 이해하기 위한 교육도 실시되고 있다.



[그림 3-7] 핵심활동기를 대상으로 한 청소년 문화 교육(2012.07.16.)

## (3) 자원봉사 활동내용

서울숲에서 환경과 시설 등의 하드웨어를 담당하고 있는 서울숲공원관리사무소에서는 공원 내 곤충식물원, 나비정원, 서울숲이야기, 디자인갤러리, 주차장에서 자원봉사활동 운영하고 있으며, 자원봉사자는 여기서 시설안내와 질서유지를 담당하고 있다. 현재 서울숲 공원 내 5곳의 시설에서 33명이 시설자원봉사활동을 진행 중이다. 하루에 오전타임(10:00~14:00)과 오후타임(14:00~18:00)으로 나누어 2교대로 시설이 운영에 참여하고 있다.



[그림 3-8] 시설자원봉사자의 서울숲 키  
오스크 안내(2012.07.12.)



[그림 3-9] 시설자원봉사자의 나비정원  
안내(2012.10.05.)

서울숲사랑모임에서는 문화와 생태 교육 등의 소프트웨어 전반을 관장하고 있으며, 자원봉사 모집·운영은 크게 핵심활동가, 대학생사회봉사단, 청소년사회봉사단, 기업사회봉사단으로 나눌 수 있다. 우선 핵심활동가는 서울숲을 기반으로 다양한 자원봉사활동에 참여한다. 이들은 생태교육프로그램을 진행하며, 수목 및 원예관리 전문강의 및 실습을 통해 공원을 가꾸는 활동에 참여한다. 또한 서울숲에서 진행되는 프로그램을 취재, 촬영하는 기록의 업무와 소식지, 가이드북 등 홍보물 제작 등에도 참여한다. 대학생 사회봉사단의 경우는 서울숲 인근 대학들과 연계하여 사회봉사학점 인증제를 실시하고 있다. 한양대학교의 경우 학교 내 사회봉사단에서 계절학기를 포함해 한 학기에 한하여 30시간의 자원봉사를 하는 것을 의무적으로 정하고 있다. 주요 활동내용으로는 공원 내 도서관 운영 지원 및 자원봉사자 교육용자료제작, 체험프로그램 진행에 참여하고 있다. 청소년 사회봉사단활동으로 주로 중·고등학생들로 구성되어 공원에서 개최하는 여러 프로그램과 이벤트 기획에 참여하며, 공원을 알리는 홍보활동을 한다. 특히 서울숲에서는 청소년을 위한 프로그램을 계속적으로 기획하고 실시하고 있다. 서울숲 가을페스티벌의 기획단계에서부터 참여하여 준비단계와 축제동안에 프로그램을 직접 운영한다. 또한, 청소년이 직접 기획·준비하는 리빙라이브러리는 공원을 찾은 청소년이 사회에 다양한 분야의 사람을 만나서 상담하고 토론, 이야기 할 수 있

는 기회를 제공하는 프로그램이다. 이 밖에도 학교와 연계해서 진행하는 아웃도어스쿨 프로그램과 기자단, 생태 모니터링이 청소년에 초점을 맞춰 진행하고 있다. 기업사회봉사단의 경우, 많은 기업에서 기금후원을 비롯해 자원봉사활동으로 공원유지관리를 위한 작업에 참여한다. 화단조성과 화관목 진정, 위해식물 제거, 초화류 심기, 관수작업, 일정구간 관목식재들의 작업을 하며 기업과 단체의 기호에 따라 단기적·장기적으로 봉사활동을 한다. SK건설과 같은 기업은 워킹할리데이 프로그램과 연계하여 직원의 가족들이 함께 자원봉사에 동참하고, 서울숲사랑모임에서도 이에 맞는 프로그램을 기획하여 가족 자원봉사형태로 진행하고 있다.

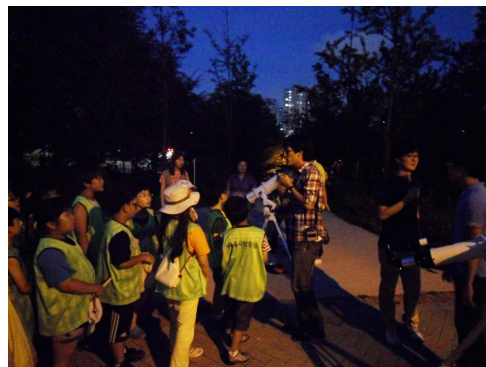
[표 3-9] 서울숲 자원봉사활동의 구분

주 관	대 상	활 동	활동 시기	내 용
서울숲 사랑모임	핵심활동가	생태교육 프로그램 진행	1년 내내	· 서울숲탐방, 자연체험교실 등등 18개의 생태·문화 프로그램을 직접 운영
		숲속 작은 도서관 운영	1년 내내	· 서울숲 내 도서관 방문객에게 자원/환경 관련 도서를 열람할 수 있도록 지원 · 숲속나라동화이야기 동화구연 프로그램 운영
		서울숲 여름캠프 중 프로그램 진행	7월 중	· 초등학생을 대상으로 공원 내에서 자연을 주재하여 천연염색하기, 생태계순환지도 만들기, 인공새집 관찰하기 등의 프로그램을 진행
		서울숲 페스티벌 중 프로그램 진행	10월 중	· 축제동안 체험 프로그램 진행
	대학생 사회봉사단	숲속 작은 도서관 책수레 운영	1년 내내	· 공원에서 수레에 책을 담아 시민들이 이용할 수 있도록 지원
		서울숲 페스티벌 축제 지원	10월 중	· 축제 중 체험프로그램 보조 지원
		It's my park day 프로그램 지원	4월~12월	· 행사 프로그램 보조 진행
		공원 환경 정비 활동 / 이벤트 행사지원	1년 내내	· 공원 청소와 정비에 관련된 업무 수행

주 관	대 상	활 동	활동 시기	내 용
서울숲 사랑모임	청소년 사회봉사단	Living Library 기획단	3월~10월	· 프로그램의 후원요청과 섭외, 홍보에서부터 진행까지 기획·활동
		가을페스티벌 기획단	10월 중	· 서울숲 청소년가을페스티벌기획단을 조직하여, 축제 주제에서부터 프로그램 구성, 진행까지 주체적으로 참여하여 활동
		가을 페스티벌 중 프로그램 진행	10월 중	· 시민소통프로그램, 박터트리기, 가면·망토 만들기 등등의 청소년 커뮤니티 프로그램 활동
		청소년 봉사학습 프로그램 참여	1년 내내	· 우리는 지렁이친구의 프로그램 참여하여 서울숲 환경지킴이 활동
		청소년 인턴십 프로그램 참여	4월~10월 토요일	· Project350프로그램에 참여하여 서울숲을 기반으로 청소년들이 홍보용 미니매거진을 제작해 보는 활동
		커뮤니티 가든 조성·운영	1년 내내	· 텃밭과 정원형태의 커뮤니티가든을 조성하고 운영
		I't my park day 참여	1년 내내	· 공원 청소와 나무, 꽃을 심는 활동
		공원 환경 정비 활동 / 이벤트 행사지원	1년 내내	· 공원 청소와 정비에 관련된 업무 수행
	기업 사회봉사단	공원 환경 정비	1년 내내	· 묘목 심기, 잡초와 위해식물 제거, 도색작업, 초화류, 묘목 심기 & 잡초제거 및 관수 관리, 벤치 칠하기 & 정지전정, 비료주기 및 우드칩 깔기 & 홍수와 장마 대비 작업
서울숲공원 관리사무소	시설 자원봉사자	시설안내 & 질서유지	1년 내내	· 곤충식물원, 나비정원, 디자인갤러리, 서울숲이야기(키오스크), 주차장에서 서울숲 안내 및 질서유지



[그림 3-10] 핵심자원활동가의 서울숲 탐방 프로그램 자원봉사(2012.07.09)



[그림 3-11] 대학생사회봉사단의 달 관측 프로그램 자원봉사(2012.10.06)





[그림 3-12] 기업사회봉사단의 서울숲 위  
해식물제거 자원봉사(2012.10.06)



[그림 3-13] 청소년사회봉사단의 리빙라  
이브러리 프로그램 자원봉사(2012.10.27)

2007년에는 7,380여명의 자원봉사자들이 서울숲 운영·관리에 29,135시간동안 참여하였으며, 2011년에도 6,365명이 20,904시간동안 공원 자원봉사활동에 참여하여 다양한 역할을 해내고 있다. 2011년 시간당 최저임금 4,320원으로 계산해보면, 공원 관리차원에서 참여한 자원봉사자활동의 시간에 대한 가치는 9천만원정도에 달한다.

[표 3-10] 서울숲 연도별 자원봉사활동 인원과 시간 (출처: 서울숲사랑모임 연간 사업보고서)

구분	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
인원(명)	2,464	5,516	7,380	7,003	7,286	4,044	6,365
시간	·	20,254	29,135	27,485	30,482	15,981	20,904

#### (4) 관리와 지원

서울숲공원관리사무소에서 모집·운영하는 시설자원봉사자들의 경우에는 서울시 자원봉사 운영에 따른 활동수당이 지급된다. 하루 점심값과 차비를 포함한 활동수당이다. 반면 서울숲사랑모임에서 모집·운영하는 자원봉사자들은 이러한 활동수당이 지급되지 않는다. 서울숲사랑모임은 서울그린트러스트의 산하조직으로 시민단체인 성격 탓에 서울시의 자원봉사자 지원과 차이를 보이는 것을 알 수 있다.

#### (5) 평가와 보상

시설자원봉사자의 경우에는 서울숲공원관리사무소의 관할 상급 기관인 서울시에서 운영·관리되고 있다. 서울시자원봉사센터에서 봉사실적을 기록·관리하여, 오랫동안 자원봉사활동에 참여한 자원봉사자에게는 시상을 하고 있으며, 자원봉사자 개인이 봉사실적인증조회를 하여 자신이 어디에서 몇 시간동안 자원봉사활동을 했는지 파악할 수 있다. 시설자원봉사자들은 이를 통해 자신의 자원봉사활동에 보람을 느끼고 있다.

서울숲사람모임에서 운영·관리하는 자원봉사 그룹의 경우, 핵심활동가들은 자신들이 공원 자체에 자원봉사활동에 참여하여 얻는 정신적 건강과 사회적 기여에 대한 뿌듯함과 성취감으로 자원봉사활동을 지속해 나간다는 의견이 있었다. 이는 자원봉사활동에 대한 평가와 인정·보상 보다는 자기 자신을 위해 자원봉사활동에 참여하고 있는 것으로 파악된다. 청소년봉사단과 대학생사회봉사단의 경우에는 학업에 필요한 자원봉사활동 인증을 위해 서울숲에 자원봉사활동에 참여하고 있으며, 기업사회봉사단의 경우도 회사에서 정해 놓은 의무적인 자원봉사활동을 수행하고 있는 것으로 파악되었다.

## 제 4 장 연구 결과 분석

### 제 1 절 조사대상자의 일반적 특성 및 실태분석

#### 1. 자원봉사자의 인구·사회적 특성

본 연구에서는 응답자의 인구특성으로 성별, 연령, 직업, 학력, 소득, 종교에 대하여 조사하였으며, 빈도분석을 통하여 결과를 [표 4-1]과 같이 정리하였다. 총 응답자 145명 중, 11명의 불성실한 설문을 제외하고 134부의 자료로 결과분석을 진행했다.

서울숲 자원봉사자를 대상으로 수집한 설문에서 여자가 101명(76%)으로 남자 33명(24%)보다 높게 나타났으며, 이는 10대와 20대, 30대에서는 비슷한 남녀 성별분포를 보이고 있으나, 40대, 50대, 60대, 70대에서는 여성 자원봉사자의 비중이 높은 것을 알 수 있다.

연령별로 보면, 10대는 33명(25%), 20대가 23명(18%), 30대가 11명(8%), 40대가 17명(12%), 50대가 20명(15%), 60대가 26명(20%), 70대가 4명(2%)으로 나타났다. 10대는 주로 청소년사회봉사단으로 조사되었으며, 20대는 대학생사회봉사단, 30~40대는 기업사회봉사단, 50대·60대·70대는 핵심활동가와 시설자원봉사자가 주류를 이루었다.

응답자의 직업을 분석한 결과, 청소년봉사단과 대학생봉사단이 속한 학생이 53명(40%)로 가장 많았고, 대부분의 핵심활동가와 시설봉사자가 속한 주부가 47명(36%), 회사를 다니는 응답자와 자영업을 하는 응답자는 각각 19명(15%)와 2명(1%)로 조사되었고, 전문직·관리직이 9명(6%), 기타로 무직이 4명(2%)이었다.

종교의 경우에는 종교없음이 59명(44%), 종교를 가지고 있는 응답자가 75명(56%)을 차지하였다.

소득에서는 400만원이상을 답한 자원봉사자가 41명(32%)으로 가장 많았고, 200~300만원을 답한 자원봉사자가 37명(27%), 300~400만원이 24명(18%), 100~200만원이 19명(14%), 100만원미만이 13명(9%)으로 조사되었다.

[표 4-1] 설문 응답자의 일반적 특성

조사항목	구분			응답자수(명)	비율(%)	비고 (기타의견)
성별	남			33	24	
	여			101	76	
연령	10대	남	8	33	25	
		여	5			
	20대	남	10	23	18	
		여	13			
	30대	남	6	11	8	
		여	5			
	40대	남	5	17	12	
		여	12			
	50대	남	2	20	15	
		여	18			
	60대	남	2	26	20	
		여	24			
	70대	남	0	4	2	
		여	4			
직업	공무원, 회사원			19	15	
	주부			47	36	
	학생			53	40	
	자영업, 사업			2	1	
	전문직, 관리직			9	6	
	기타			4	2	· 무직
종교	종교없음			59	44	
	기독교			30	22	
	천주교			21	15	
	불교			20	14	
	기타			4	5	
소득	100만원 미만			13	9	
	100~200만원			19	14	
	200~300만원			37	27	
	300~400만원			24	18	
	400만원 이상			41	32	

## 2. 자원봉사활동에 관련된 응답자 특성

응답자들의 자원봉사활동 접수기관을 보면, 전체 134명 중 서울숲사랑모임으로 접수한 응답자가 62명(46%)으로 가장 많았고, 기타가 41명(31%), 서울숲공원관리사무소가 31명(23%)를 차지했다. 기타의견으로는 대학생사회봉사단의 경우 학교 내 학점인증 기관을 통해서 접수·활동하며, 기업사회봉사단의 경우에는 회사 내 기업윤리팀이나 부서별 스케줄에 따라 자원봉사활동에 참여하게 되었다고 응답했다.

자원봉사활동의 참여형태는 개인이 69명(52%), 학교가 27명(20%), 직장이 28명(21%), 친목단체와 기타의견으로 친구와 함께는 각각 3명(2%), 7명(5%)으로 나타났다.

활동주기를 분석한 결과, 기타가 35명(26%)로 가장 높은 빈도를 보였는데, 이는 주로 대학생사회봉사단과 기업봉사단이 여기에 응답했다. 대학생사회봉사단의 경우에는 학점 취득을 위한 시간만 활동을 하여 특정한 주기를 보이지 않았고, 기업사회봉사단은 회사 의 스케줄에 의해 활동을 하기 때문에 기타의견을 보였다. 핵심활동가와 시설봉사자가 주로 해당되는 수시로(1주일에 2번 이상)가 33명(25%), 1달에 2번이 21명(16%), 1달에 1번이 20명(15%), 2~3달에 1번이 15명(11%), 1주일에 1번이 10명(7%)으로 조사되었다.

[표 4-2] 자원봉사활동에 관련된 응답자 특성

조사항목	구 분	응답자수(명)	비율(%)	비고 (기타의견)
접수기관	서울숲사랑모임	62	46	
	서울숲관리사무소	31	23	
	기타	41	31	· 대학교, 회사
신청경로	모집안내	16	12	
	친구안내	27	20	
	가족안내	7	5	
	자발적 확인	27	20	
	동호회	19	14	
	기타	38	29	· 대학교, 회사
참여형태	개인	69	52	

	학교	27	20	
	직장	28	21	
	친목단체	3	2	
	기타	7	5	· 친구와 함께
활동주기	2~3달에 1번	15	11	
	1달에 1번	10	7	
	1달에 2번	21	16	
	1주일에 1번	20	15	
	수시로 (1주일 2번이상)	33	25	
	기타	35	26	· 대부분의 대학생자원봉사자는 봉사학기 취득 학기만 활동 · 기업사회봉사자의 경우 회사 일정에 맞춰서 활동

불만사항에 대한 조사는 복수응답으로 진행하였다. 자원봉사활동에 불만사항이 ‘없다’는 의견이 73, ‘자신의 전문지식이나 기술의 부족’이 26, ‘경제적·사회적 보상의 미흡’이 17, ‘봉사업무의 적절성’이 1도, ‘자원봉사자간의 갈등’이 3, ‘담당자의 태도나 모집·운영 관리방법’이 9빈도, 기타의견으로 ‘봉사업무가 단순하고 흥미롭지 않다’, ‘봉사활동을 하기 전에 적당한 교육이 시행되었으면 한다’ 등이 있었다.

불만사항의 조사를 통해 서울숲에 봉사를 하기 위해서 온 자원봉사자의 일부는 업무에서 필요로 하는 전문성을 갖추지 못한 것으로 해석된다. 또한 현재 자원봉사자들이 자원봉사활동의 경제적·사회적 보상에 만족하지 못하는 것을 알 수 있다.

[표 4-3] 응답자의 자원봉사활동에 대한 불만사항

조사항목	내 용	빈도(복수응답)
자원봉사활동에 대한 불만사항	담당자의 태도나 모집·운영 관리방법	9
	자원봉사자간의 갈등	3
	봉사업무의 적절성	16
	경제적, 사회적 보상의 미흡	17
	자신의 전문지식이나 기술의 부족	26
	없음	73
	기타	3

‘자원봉사자의 활발한 자원봉사활동을 위해 필요한 것이 무엇이나’는 질문에 전문성을 갖춘 봉사담당부서의 체계적인 관리와 지원’과 ‘전공과 전문지식·기술을 연계한 자원봉사 프로그램 확대’가 39를 보여 가장 많았고, 다음으로 ‘봉사활동에 앞선 사전교육 강화’가 36으로 나타났고, ‘봉사활동 소모임 활성화’가 33, ‘대인관계 향상 프로그램 개발’이 31, ‘동기부여와 격려를 위한 이벤트’가 30, ‘봉사활동에 필요한 활동비 제공’이 28, ‘기관담당자의 적절한 지도와 명확한 업무부여’가 22, ‘자원봉사활동의 학점인정 및 경력인정’이 21을 보였고, ‘자원봉사자의 마음가짐 개선’등의 기타의견이 있었다.

현재 서울숲에서 활동하고 있는 자원봉사자들이 필요로 하는 것은 체계적인 관리와 지원, 적절한 업무 배치, 자원봉사활동의 격려 등 대부분 담당기관의 자원봉사 관리에 관련된 내용이다.

[표 4-4] 응답자의 활발한 자원봉사활동을 위한 필요사항

조사항목	내 용	빈도 (복수응답)
활발한 자원봉사활동을 위한 필요사항	봉사활동에 앞선 사전교육 강화	36
	대인관계 향상 프로그램 개발	31
	기관 담당자의 적절한 지도와 명확한 업무부여	22
	전문성을 갖춘 봉사담당부서의 체계적인 관리와 지원	39
	자원봉사활동의 학점인정 및 경력인정	21
	전공과 전문지식·기술을 연계한 자원봉사 프로그램 확대	39
	봉사활동 소모임 활성화	33
	자원봉사에 필요한 활동비 제공	28
	자원봉사자 보상강화(표창 등)	8
	동기부여와 격려를 위한 이벤트	30
	기타	1

## 제 2 절 공원 자원봉사자 개인적 특성에 따른 참여동기

자원봉사자 개인적 특성(성, 연령, 직업 등)에 따른 참여동기 요인을 분석하기 위해 t-test분석과 일원배치분산분석을 실시하였다. 분석결과 성별, 연령, 직업에 따라 참여동기요인이 상이하게 나타났다.

### 1. 자원봉사자 성별 참여동기

총 13가지 참여동기 중 유의수준 0.01 수준에서 성별에 따라 참여동기가 다르게 나타난 요인은 ‘자아실현(M1)’과 ‘학점 취득 및 취업·경력(M9)’, ‘자연에 대한 선호(M12)’와 ‘지역에 대한 관심(M13)’이 있었다. 이 중 남성이 선호하는 요인으로는 ‘학점 취득 및 취업·경력(M9)’이 있었고, 여성이 선호하는 요인은 ‘자아실현(M1)’과 ‘자연에 대한 선호(M12)’, ‘지역에 대한 관심(M13)’이 있었다. 남성은 학점과 취업, 경력을 위해 자원봉사활동을 하는 반면, 여성은 보다 내면적인 것에 가치를 두고 자원봉사활동을 수행하고 있다. 이외에 ‘전공 및 지식·기술활용(M7)’과 ‘주위사람 권유(M8)’가 성별에 따라 차이를 보는 것으로 나타났다.

[표 4-5] 성별에 따른 자원봉사활동 참여동기

구 분		평 균		표준편차		t값	p값
		남성 (n=33)	여성 (n=101)	남성	여성		
M1	자아실현	3.09	3.81	0.76	0.96	-3.901	.000**
M2	이타적 마음 & 행동	3.42	3.84	0.93	0.92	-2.244	.026*
M3	새로운 경험	4.00	4.02	0.70	0.68	-.215	.830
M4	여가시간 활용	3.27	3.27	1.00	1.00	-.022	.983
M5	친교 및 사교경험	3.39	3.53	0.86	1.03	-.704	.482
M6	종교적 소명의식	1.96	2.00	0.98	1.03	-.147	.883
M7	전공 및 지식·기술활용	2.45	2.94	0.90	1.09	-2.306	.023*
M8	주위사람 권유	3.36	2.84	0.82	1.23	2.274	.025*
M9	학점 취득 및 취업·경력	3.84	2.97	1.00	1.38	3.369	.001**
M10	지적 성장	3.48	3.59	0.87	0.95	-.585	.560
M11	육체적·정신적 건강	3.51	3.84	1.00	0.83	-1.855	.066
M12	자연에 대한 선호	3.03	3.74	0.95	0.95	-3.721	.000**
M13	지역에 대한 관심	3.03	3.64	0.91	0.93	-3.289	.001**

\*\*0.01 수준에서 평균차가 큼니다.

\*0.05 수준에서 평균차가 큼니다.



## 2. 연령별 참여동기

[표 4-6]을 보면, 대체적으로 50대·60대의 참여동기와 10대·20대·30대의 참여 동기가 차이를 보인다. 50대와 60대에서는 ‘자아실현(M1)’과 ‘이타적 마음&행동 (M2)’, ‘여가시간활용(M4)’, ‘친교 및 사교경험(M5)’, ‘전공 및 지식·기술 활용 (M7)’, ‘지적성장(M10)’, ‘육체적·정신적 건강(M11)’, ‘자연에 대한 선호(M12)’, ‘지역에 대한 관심(M13)’이 유의수준 0.01 아래서 높게 나타났다. 그리고 20대와 30대에서는 유일하게 ‘학점취득 및 취업·경력(M9)’에서 높은 측정치를 보였다. 이 밖에 ‘종교적 소명의식(M6)’은 유의수준 0.05 수준에서 연령별 차이를 나타냈고, ‘새로운 경험(M3)’과 ‘주위사람 권유(M8)’는 연령별로 차이를 보이지 않는 것으로 드러났다.

[표 4-6] 연령에 따른 자원봉사활동 참여동기

중속 변수	연령	평균	표준 편차	F값	중속 변수	연령	평균	표준 편차	F값
				유의 확률					유의 확률
M1	자아 실현	10대(33)	3.48	.7953	M8	주위 사람 권유	10대(33)	3.36	1.025
		20대(23)	2.95	.8779			20대(23)	2.91	1.124
		30대(11)	2.72	.6466			30대(11)	3.54	.522
		40대(17)	3.88	.7812			40대(17)	2.76	1.300
		50대(20)	4.15	.9333			50대(20)	2.85	1.136
		60대(26)	4.30	.6793			60대(26)	2.53	1.303
		70대(4)	3.25	1.500			70대(4)	2.75	1.500
M2	이타적 마음 & 행동	10대(33)	3.36	.8950	M9	학점 취득 및 취업 경력	10대(33)	3.93	.9333
		20대(23)	3.04	.8245			20대(23)	4.00	.9534
		30대(11)	3.36	.8090			30대(11)	4.00	1.000
		40대(17)	3.70	.7717			40대(17)	2.88	1.452
		50대(20)	4.35	.5871			50대(20)	2.75	1.164
		60대(26)	4.53	.5817			60대(26)	1.88	.9519
		70대(4)	3.75	1.258			70대(4)	2.00	1.414
M3	새로운 경험	10대(33)	4.06	.6092	M10	지적 성장	10대(33)	3.96	.7282
		20대(23)	4.08	.9001			20대(23)	3.65	.9820
		30대(11)	3.72	.7862			30대(11)	2.90	.7006
		40대(17)	3.76	.4372			40대(17)	3.11	.9926
		50대(20)	4.30	.6569			50대(20)	3.90	.5525
		60대(26)	4.03	.6621			60대(26)	3.26	1.041
		70대(4)	3.75	.5000			70대(4)	3.75	1.258

중속 변수		연령	평균	표준 편차	F값	중속 변수		연령	평균	표준 편차	F값
					유의 확률						유의 확률
M4	여가 시간 활용	10대(33)	3.27	.8012	2.694	M11	육체적 · 정신적 건강	10대(33)	3.42	.6628	5.815
		20대(23)	3.08	1.311				20대(23)	3.39	1.157	
		30대(11)	2.45	.6875				30대(11)	3.27	1.103	
		40대(17)	3.05	.8993	.017*			40대(17)	3.76	.7524	.000**
		50대(20)	3.75	.9665				50대(20)	4.15	.5871	
		60대(26)	3.57	.9868				60대(26)	4.30	.6176	
		70대(4)	3.25	1.500				70대(4)	4.50	.5773	
M5	친교 및 사교경험	10대(33)	3.63	.8594	2.598	M12	자연에 대한 선호	10대(33)	3.24	.8671	14.153
		20대(23)	3.52	1.081				20대(23)	2.56	.9451	
		30대(11)	2.72	.7862				30대(11)	3.27	.6466	
		40대(17)	3.00	1.118	.021*			40대(17)	3.64	.7859	.000**
		50대(20)	3.70	.9233				50대(20)	4.25	.7163	
		60대(26)	3.76	.8629				60대(26)	4.26	.6667	
		70대(4)	3.75	1.500				70대(4)	4.50	.5773	
M6	종교적 소명의식	10대(33)	1.90	.9474	2.921	M13	지역에 대한 관심	10대(33)	3.33	.8539	10.933
		20대(23)	1.60	.8387				20대(23)	2.65	.9820	
		30대(11)	1.81	.7507				30대(11)	2.90	.8312	
		40대(17)	1.64	.9963	.011*			40대(17)	3.41	1.003	.000**
		50대(20)	2.65	.9880				50대(20)	4.20	.5231	
		60대(26)	2.26	1.185				60대(26)	4.11	.5159	
		70대(4)	1.75	.9574				70대(4)	4.00	.8165	
M7	전공 및 지식 · 기술활용	10대(33)	3.00	.7071	3.632	*p < 0.05, **p < 0.01					
		20대(23)	2.30	1.063							
		30대(11)	2.27	.9045							
		40대(17)	2.94	1.197	.002**						
		50대(20)	3.55	1.099							
		60대(26)	2.69	1.010							
		70대(4)	2.50	1.732							

### 3. 직업군별 참여동기

직업군에 따라 공무원·회사원, 주부, 학생, 자영업·사업, 전문직·관리직, 기타로 총 6가지로 구분하여 참여동기요인의 차이를 분석한다.

직업군 주부에서는 ‘자아실현(M1)’과 ‘이타적 마음&행동(M2)’, ‘새로운 경험(M3)’, ‘육체적·정신적 건강(M11)’, ‘자연에 대한 선호(M12)’, ‘지역에 대한 관심(M13)’의 요인이 공원 자원봉사활동 참여동기로 나타났으며, 직업군 학생에서는

‘학점취득 및 취업·경력(M9)’과 ‘지적성장(M10)’이 0.01 유의수준 아래에서 높은 참여동기요인으로 나타났다. 직업군 공무원, 회사원의 경우, ‘자아실현(M1)’과 ‘이타적 마음&행동(M2)’, ‘여기시간 활용(M4)’, ‘친교 및 사교 경험(M5)’, ‘전공 및 지식·기술활용(M7)’, ‘지적성장(M10)’, ‘지역에 대한 관심(M13)’에서 상대적으로 낮은 측정치를 보여 다른 직업군과 차이를 나타냈다.

[표 4-7] 직업군별 자원봉사활동 참여동기

중속 변수		소식 · 직업	평균	F값	중속 변수		소식 · 직업	평균	F값
				유의 확률					유의 확률
M1	자아 실현	공무원, 회사원(19)	2.89	8.395  .000**	M8	주위 사람 권유	공무원, 회사원(19)	3.42	1.727  .133
		주부(47)	4.08				주부(47)	2.65	
		학생(53)	3.35				학생(53)	3.13	
		자영업, 사업(2)	5.00				자영업, 사업(2)	3.50	
		전문직, 관리직(9)	3.77				전문직, 관리직(9)	2.66	
		기타(4)	4.50				기타(4)	2.75	
M2	이타적 마음 & 행동	공무원, 회사원(19)	3.21	12.461  .000**	M9	학점 취득 및 취업 경력	공무원, 회사원(19)	3.84	14.443  .000**
		주부(47)	4.34				주부(47)	2.21	
		학생(53)	3.28				학생(53)	3.90	
		자영업, 사업(2)	4.50				자영업, 사업(2)	4.00	
		전문직, 관리직(9)	3.77				전문직, 관리직(9)	3.00	
		기타(4)	4.75				기타(4)	2.00	
M3	새로운 경험	공무원, 회사원(19)	3.78	1.990  .084	M10	지적 성장	공무원, 회사원(19)	2.94	5.368  .000**
		주부(47)	4.04				주부(47)	3.46	
		학생(53)	4.11				학생(53)	3.94	
		자영업, 사업(2)	5.00				자영업, 사업(2)	4.50	
		전문직, 관리직(9)	3.66				전문직, 관리직(9)	3.00	
		기타(4)	4.00				기타(4)	3.50	
M4	여가 시간 활용	공무원, 회사원(19)	2.26	7.382  .000**	M11	육체적 · 정신적 건강	공무원, 회사원(19)	3.15	7.812  .000**
		주부(47)	3.53				주부(47)	4.25	
		학생(53)	3.33				학생(53)	3.49	
		자영업, 사업(2)	5.00				자영업, 사업(2)	4.50	
		전문직, 관리직(9)	3.00				전문직, 관리직(9)	3.66	
		기타(4)	4.00				기타(4)	4.25	
M5	친교 및 사교 경험	공무원, 회사원(19)	2.57	5.559  .000**	M12	자연에 대한 선호	공무원, 회사원(19)	3.10	14.711  .000**
		주부(47)	3.57				주부(47)	4.27	
		학생(53)	3.69				학생(53)	3.01	
		자영업, 사업(2)	5.00				자영업, 사업(2)	5.00	
		전문직, 관리직(9)	3.66				전문직, 관리직(9)	3.55	
		기타(4)	3.25				기타(4)	4.00	
M6	종교적 소명 의식	공무원, 회사원(19)	1.63	2.936  .015*	M13	지역에 대한 관심	공무원, 회사원(19)	2.89	10.756  .000**
		주부(47)	2.36				주부(47)	4.04	
		학생(53)	1.77				학생(53)	3.07	
		자영업, 사업(2)	1.50				자영업, 사업(2)	5.00	
		전문직, 관리직(9)	1.88				전문직, 관리직(9)	3.77	
		기타(4)	2.75				기타(4)	4.00	

M7	전공 및 지식· 기술 활용	공무원, 회사원(19)	2.10	3.856	<p>*p &lt; 0.05, **p &lt; 0.01</p> <p>**0.01 수준에서 평균차가 큼니다.</p> <p>*0.05 수준에서 평균차가 큼니다.</p>
		주부(47)	2.89		
		학생(53)	2.81		
		자영업, 사업(2)	4.50	.003**	
		전문직, 관리직(9)	3.44		
		기타(4)	3.25		

### 제 3 절 공 원 자 원 봉 사 활 동 만 족 도 에 영 향

설문조사를 통해 측정하고자 하는 개념이 정확히 측정되었는가를 파악하기 위해 요인분석과 신뢰도분석을 실시한다. 효율적이고 정확한 자료분석을 위해 요인분석을 실시하기 이전에 변수요인들과 만족도와의 상관관계분석을 통해 관계성이 적은 요인을 제거하는 과정을 거쳤다.

#### 1. 만족도와 영향요인의 상관관계 분석

[표 4-8]은 만족도와 참여동기간의 상관관계분석 결과를 나타낸 것이다. 이 분석은 요인분석에 사용할 요인을 추출하기 위한 분석으로 만족도와 상관관계가 높은 요인을 고르기 위한 작업이다. 이 과정을 거쳐 보다 정확하고 효율적인 요인분석을 실시할 수 있다. 상관관계분석 결과, ‘자아실현(M1)’ 외에 8개의 참여동기요인이 유의수준 0.01하에서 만족도와 상관관계를 가지는 것으로 나타났다. 그러나, ‘종교적 소명의식(M6)’, ‘주위사람 권유(M8)’, ‘학점취득 및 취업경력 인정(M9)’은 통계수준에서 자원봉사활동 만족도와 상관관계를 가지지 않았다. 영향 요인 추출 기준은 유의수준 0.001이하로 하였다. 그래서 자원봉사활동의 내적요인인 참여동기요인 중에는 ‘자아실현(M1)’과 ‘친교 및 사교경험(M5)’, ‘전공 및 지식기술활용(M7)’, ‘지적 성장(M10)’, ‘육체적·정신적 건강(M11)’, ‘자연에 대한 선호(M12)’, ‘지역에 대한 관심(M13)’으로 총 7개의 요인이 추출되었다. 이외에

‘이타적 마음&행동(M2)’을 비롯한 5가지 참여동기요인을 요인분석에서 배제시켰다.

[표 4-8] 참여동기요인과 자원봉사활동 만족도의 상관관계

구분				구분			
		평균	표준 편차	만족도 상관관계 유의확률			만족도 상관관계 유의확률
만족도		3.98	.544	1	만족도		1
M1	자아실현	3.63	.969	.317 .000**	M8	주위사람권유	2.97 1.16 -.116 .182
M2	이타적마음&행동	3.73	.941	.258 .003**	M9	학점취득및취업·경력	3.18 1.34 -.131 .131
M3	새로운경험	4.02	.687	.282 .001**	M10	지적성장	3.56 .929 .375 .000**
M4	여가시간활용	3.27	1.02	.284 .001**	M11	육체적정신적건강	3.76 .88 .408 .000**
M5	친교 및 사교경험	3.50	.994	.433 .000**	M12	자연에대한선호	3.56 .99 .327 .000**
M6	종교적 소명의식	1.99	1.02	.147 .091	M13	지역에대한관심	3.49 .96 .342 .000**
M7	전공 및 지식기술활용	2.82	1.06	.312 .000**	**상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다. *상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다. 는 상관계수 0.001이하에 해당하는 참여동기요인을 말함		

자원봉사활동 내용 관련 요인은 참여동기 요인보다 만족도와 더 높은 상관관계를 보였다. 9개의 자원봉사활동 내용 관련 요인에 대해서 8개는 2문항씩, 나머지 1개는 단독문항으로 조사를 실시한 결과, 15개 문항에서 0.01 유의수준 하에서 유의한 값을 보였고 2개 문항에서 0.05 유의수준 하에서 유의한 값을 보여 상관관계를 드러냈다. 자원봉사활동내용 요인도 참여동기요인과 마찬가지로 유의수준 0.001이하의 변수요인들 추출기준으로 삼았다. 그 결과 ‘업무의 인식도 I·II’(A1,A2), ‘관계자와의 대인관계 I·II’(A3,A4), ‘동료와의 대인관계 II’(A6), ‘이용자와의 대인관계 I·II’(A7,A8), ‘사전교육·훈련 I·II’(A10,A11), ‘인정 및 보상 I’(A12), ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성 II’(A15), ‘업무의 양과 시간 I·II’(A16,A17)가 추출기준에 적합하다고 판단되어 9개의 변수요인으로 구성된 17개의 문항 중 13개의 문항이 요인분석을 위해 추출되었다.

[표 4-9] 자원봉사활동 내용 관련 요인과 만족도의 상관관계

구 분		평균	표준 편차	상관계수 유의확률
만족도		3.98	.54	1
A1	업무의 인식도 I	3.97	.73	.326 .000**
A2	업무의 인식도 II	4.10	.68	.504 .000**
A3	관계자 대인관계 I	3.71	.81	.351 .000**
A4	관계자 대인관계 II	3.60	.76	.405 .000**
A5	동료 대인관계 I	3.50	.93	.220 .011*
A6	동료 대인관계 II	3.97	.68	.398 .000**
A7	이용자 대인관계 I	3.65	.94	.301 .000**
A8	이용자 대인관계 II	3.80	.81	.436 .000**
A9	모집경로	3.91	.77	.266 .002**

구 분		평균	표준 편차	상관계수 유의확률
만족도		3.98	.54	1
A10	사전교육·훈련 I	3.67	.82	.467 .000**
A11	사전교육·훈련 II	3.61	.80	.357 .000**
A12	인정 및 보상 I	3.45	.84	.386 .000**
A13	인정 및 보상 II	3.31	.87	.215 .013*
A14	업무의 결정형태 I	3.20	.91	.250 .004**
A15	업무의 결정형태 II	2.84	1.00	.331 .000**
A16	업무의 양과 시간 I	3.79	.75	.400 .000**
A17	업무의 양과 시간 II	3.81	.63	.367 .000**

\*\*상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.  
\*상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.  
는 상관계수 0.001이하에 해당하는 참여동기요인을 말함

## 2. 요인분석과 신뢰도 분석

변수요인과 만족도의 상관관계 분석을 통해 참여동기요인은 7개, 자원봉사활동 내용관련 요인은 13개를 추출하여 총 20개의 변수요인이 요인분석에 사용되었다. 요인분석을 통해 타당도 검증을 하기 위하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 모든 측정변수는 구성요인을 추출하기 위해서 주성분 분석을 사용하였으며, 요인 적재치의 단순화를 위하여 직교회전방식을 채택하였다. 요인적재치는 각 변수와 요인간의 상관관계의 정도를 나타낸다. 고유값은 특정 요인에 적재된 모든 변수의 적재량을 제공하여 합한 값을 말하는 것으로, 특정 요인에 관련된 표준화된 분산을 가리킨다. 일반적으로 사회과학분야에서 요인과 문항의 선택기준은 고유값은 1.0 이상, 요인적재치는 0.40 이상이면 유의한 변수로 간주하며 0.50이 넘으면 아주 중요한 변수로 본다. 따라서 본 연구에서는 이들의 기준에 따라 고유값이 1.0 이상, 요인적재치가 0.40 이상을 기준으로 하였다.

[표 4-8]은 만족도에 영향을 미치는 참여동기요인과 활동내용관련요인에 대한 요인분석의 결과이다. 설명된 총 분산은 65.28%로 나타났다. 요인분석을 실시한 결과, 5개의 요인으로 분류되었다. 분류된 요인에서 첫 번째는 자원봉사활동의 외적요인으로 자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인들이다. 두 번째는 내적요인으로 자원봉사자 자신의 개인적 가치에 해당되는 것들이며, 세 번째는 내적요인과 외적요인을 포함한 “전공및지식기술활용”, “지적성장”, 인정 및 보상“, 업무의 결정형태”, “친교 및 사교경험”의 요인들이다. 네 번째는 외적요인에 해당하는 업무의 양과 시간에 대한 요인이며, 다섯 번째도 외적요인으로 공원 이용자와의 대인관계와 관련된 요인이다. 그리고 측정항목에 대한 신뢰도를 분석한 결과, 첫 번째 자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인의 크론바흐 알파값은 0.844, 두 번째 자원봉사자의 개인적 가치 요인은 0.816, 세 번째 내·외적 복합요인은 0.691, 네 번째 업무의 양과 시간 요인은 0.894, 다섯 번째 공원 이용자와 대인관계는 0.793으로 높게 나타났다. 일반적으로 0.6이상이면 신뢰도가 있다고 간주하기 때문에 20개의 모든 설문문항을 분석에 사용했다.

[표 4-10] 만족도 영향요인의 요인분석 결과

구 분		요인분석					신뢰도	
		1	2	3	4	5	공유치	제거후 알파값
A1	업무의인식도 I	.761					.659	.830
A3	대인관계관계자 I	.744					.649	.814
A2	업무의인식도 II	.706					.651	.828
A4	대인관계관계자 II	.696					.724	.812
A11	사전교육훈련 II	.642					.658	.819
A10	사전교육훈련 I	.613					.612	.822
A6	대인관계동료 II	.592					.542	.833
M12	자연에대한선호		.863				.781	.714
M13	지역에대한관심		.801				.687	.772
M11	육체적정신적건강		.709				.614	.765
M1	자아실현		.622				.622	.818
M7	전공및지식기술활용			.705			.603	.617
M10	지적성장			.656			.478	.662
A12	인정및보상 I			.546			.498	-
A15	업무의결정형태 II			.528			.431	-
M5	친교및사교경험			.517			.565	.605

구 분		요인분석						신뢰도	
		1	2	3	4	5	공유치	제거후 알파값	크론바흐 알파값
A16	업무의양과시간 I				.907		.887	.820	.894
A17	업무의양과시간 II				.893		.832	.820	
A7	대인관계이용자 I					.824	.757	.664	.793
A8	대인관계이용자 II					.772	.811	.664	
Eigen-value		3.69	2.98	2.41	1.99	1.97			
분산설명(%)		18.48	14.90	12.06	9.95	9.89			

### 3. 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인

자원봉사활동의 내적요인인 참여동기요인과 외적요인인 자원봉사활동내용관련요인이 만족도에 어떠한 영향력을 보이는지를 알아보기 위해 설정한 연구문제는 다음과 같다.

연구문제 2 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

연구문제2를 알아보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, [참여동기 요인과 활동내용의 복합적 요인]과 [업무이해와 관련된 요인], [업무의 양과 시간과 관련된 요인]에서는 유의수준 0.01에서 유의한 값을 나타내 만족도에 영향력을 가지는 것으로 분석되었다. 그리고 [자원봉사자 개인적 가치와 관련된 요인]은 유의수준 0.05에서 만족도에 영향을 미치는 것을 파악하였다. 그러나 [공원 이용자와 관련된 요인]에서는  $p=0.353$ 으로 나타나 유의수준 0.05에서도 만족도에 유의미한 영향을 미치지 못하는 것으로 분석되었다. 회귀모형은 F값이  $p=.000$ 에서 25.217의 수치를 보이고 있으며, 회귀식에 대한  $R^2=.496$ 으로 49.6%의 설명력을 보이고 있다. Durbin-Watson는 1.915로 잔차들 간에 상관관계가 없어 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.



[표 4-11] 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인의 다중회귀분석 결과

종속 변수	독립변수		표준 오차	베타	t값	유의 확률	공차 한계
만족도	상수		.296				
	내적 요인	자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인 (M1, M11, M12, M13)	.051	.184	2.559	.012*	.763
	내적 외적 요인	참여동기 요인과 활동내용의 복합적 요인 (M5, M7, M10, A12, A15)	.066	.214	2.760	.007**	.656
	외적 요인	자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인 (A1, A2, A3, A4, A10, A11, A6)	.074	.340	4.569	.000**	.712
	외적 요인	업무의 양과 시간과 관련된 요인 (A16, A17)	.055	.223	3.295	.001**	.860
	외적 요인	공원 이용자와 관련된 요인 (A7, A8)	.049	.068	.932	.353	.744
	$R = .704, R^2 = .496, \text{수정된 } R^2 = .477$ $F = 25.217, p = .000, \text{Durbin-Watson} = 1.915$						

\*\*유의계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다. \*유의계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

그리고 [표 4-11]에서 나타난 5가지 독립변수 요인들 중 어느 요인이 만족도에 더 큰 영향을 미치는지 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. [표 4-12]는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인의 위계적 회귀모델이다. 먼저 모델 1을 살펴보면, [자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인]은 만족도를 18.6% 설명하고 있으며, 자원봉사자의 개인적인 가치들을 높게 지각할수록 자원봉사활동의 만족도는 높아지는 것으로 나타나고 있다.( $t=5.49, p=0.000$ )

[표 4-12]의 모델2는 모델1에서 [참여동기 요인과 활동내용의 복합적 요인]을 추가로 회귀시킨 것으로, 모델 1에 비해 13.3% 더 설명하고 있다. 또한 [자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인]( $t=2.99, p=.000$ )와 [참여동기 요인과 활동내용의 복합적 요인]( $t=5.05, p=.000$ )은 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다.

모델3은 모델2에서 자원봉사활동의 외적요인에 해당하는 [자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인], [업무의 양과 시간과 관련된 요인], [공원 이용자와 관련된

요인]을 추가로 회귀시킨 결과이다. 모델3은 만족도의 변량을 49.6% 설명하고 있으며, 이는 모델2에 비해 17.7% 더 설명하고 있는 결과이다. [자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인]( $t=2.55$ ,  $p=.012$ ), [참여동기 요인과 활동내용관련의 복합적 요인]( $t=2.76$ ,  $p=.007$ ), [자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인]( $t=3.29$ ,  $p=.001$ ), [업무의 양·시간과 관련된 요인]( $t=4.56$ ,  $p=.000$ )은 종속변수인 만족도에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌으며, ‘공원 이용자와 관련된 요인’( $t=.93$ ,  $p=.353$ )은 통계적 유의수준하에서 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다.

자원봉사활동 만족도를 향상 시킬 수 있는 변수들간의 상대적 영향력을 평가하면, [업무의 양·시간과 관련된 요인]( $\beta=.340$ )이 만족도에 가장 큰 영향력을 보이는 변수로 나타나고 있으며, 다음은 [자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인]( $\beta=.223$ )이 두 번째로 큰 영향력을 보이는 변수이다. 세 번째는 [참여동기 요인과 활동내용관련의 복합적 요인]( $\beta=.214$ ), 네 번째로는 [자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인]( $\beta=.184$ )의 순으로 나타났다.

위의 내용을 종합해보면, 외적요인에 해당하는 변수요인들이 만족도에 가장 큰 영향력을 가지고 있고, 그 다음은 내적·외적 복합요인으로 나타났으며, 내적요인이 가장 작게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 내적요인보다 외적요인이 만족도에 더 큰 영향력을 가진다는 분석 결과는 자원봉사자가 지속적이고 적극적인 활동을 수행함에 있어서도 외적요인이 중요하게 작용한다는 것을 의미한다. 자원봉사자 자신이 처음 자원봉사에 참여하게 되는 계기는 내적요인에 의한 것이지만, 활동을 수행하면서 느끼게 되는 외적요인에 대한 것에 더 큰 만족감을 느끼고, 이 만족감은 봉사자의 지속적인 활동에 기여하기 때문이다.

공차한계는 모두 0.1 이상의 수치를 보여 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 판단 할 수 있고, Durbin-Watson은 1.915로 기준값인 2에 매우 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않기 때문에 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단된다. 이는 회귀모형이 적합하다고 해석할 수 있다.

[표 4-12] 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인의 위계적 회귀분석 결과

독립변수		모델 1			모델 2			모델 3			
		표준 오차	$\beta$	t값 (유의도)	표준 오차	$\beta$	t값 (유의도)	표준 오차	$\beta$	t값 (유의도)	공차 한계
상수		.206	-	14.00 (.000**)	.231	-	9.55 (.000**)	.296	-	2.57 (.011*)	
내적 요인	자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인	.056	.432	5.49 (.000**)	.058	.243	2.99 (.000**)	.051	.184	2.55 (.012*)	.763
내적 외적 요인	참여동기 요인과 활동내용관련의 복합적 요인				.069	.410	5.05 (.000**)	.066	.214	2.76 (.007**)	.656
외적 요인	자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인							.055	.223	3.29 (.001**)	.860
	업무의 양과 시간과 관련된 요인							.074	.340	4.56 (.000**)	.712
	공원 이용자와 관련된 요인							.049	.068	.93 (.353)	.744
통계량		R <sup>2</sup> = .186, 수정된 R <sup>2</sup> = .180, F= 30.225, p= .000**			R <sup>2</sup> = .319, 수정된 R <sup>2</sup> = .309, F= 30.683, p= .000**			R <sup>2</sup> = .496, 수정된 R <sup>2</sup> = .477, F= 25.217, p= .000** Durbin-Watson=1.915			

\*\*유의계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다. \*유의계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

## 제 4 절 공원 자원봉사활동 만족도와 참여태도의 관계 분석

### 1. 그룹별 자원봉사활동 참여동기요인과 활동내용관련요인

#### (1) 자원봉사활동 참여동기

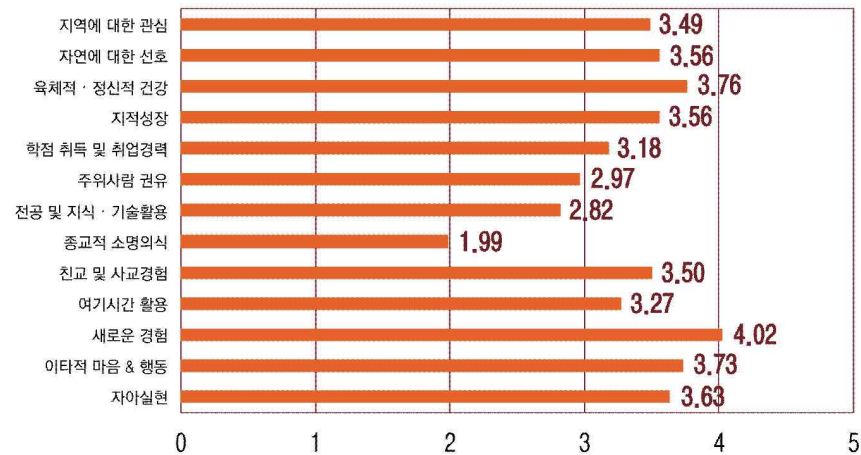
자원봉사자들의 개인적 욕구에 대한 충족은 지속적인 자원봉사활동의 참여동기로 발전하며, 활동 과정 중 욕구가 충족되면 자원봉사자는 만족도를 느낄 수 있다. 기존 연구에 의하면 만족도는 자원봉사활동의 지속성과 참여태도에 영향을 미치기 때문에 처음에 자원봉사자가 어떠한 참여동기로 자원봉사활동에 임하

게 되었는지를 파악하는 것은 공원 자원봉사업무를 담당하고 있는 관계자에게 매우 중요한 사항이다.

자원봉사활동의 참여동기 요인은 선행연구를 검토한 후, 연구자의 경험과 담당자의 의견수렴을 거쳐 13가지를 추출하였다. 총 13가지의 참여동기요인 중 ‘새로운 경험(M3)’이 4.02로 가장 높은 점수를 얻었으며, ‘육체적·정신적 건강(M11)’이 3.76, ‘이타적 마음 & 행동(M2)’이 3.73점, ‘자아실현(M1)’이 3.63, ‘지적성장(M10)’과 ‘자연에 대한 선호(M12)’이 동일하게 3.56을 획득하였으며, ‘친교 및 사교경험(M5)’이 3.50, ‘지역에 대한 관심(M13)’이 3.49, 이상 8가지 참여동기요인들이 여타의 요인들에 비해 상대적으로 높은 측정치를 보였다. ‘여가시간 활용(M4)’이 3.27, ‘학점 취득 및 취업경력(M9)’이 3.18, 그리고 ‘주위사람 권유(M8)’와 ‘전공 및 지식·기술활용(M7)’과 ‘종교적 소명의식(M6)’이 각각 2.97, 2.82, 1.99의 측정치를 보여 다른 요인들에 비해 낮게 조사되었다.

[표 4-13] 자원봉사활동의 참여동기

조사항목	내 용		평균값	비고
참여동기	M1	자아실현	3.63	
	M2	이타적 마음 & 행동	3.73	
	M3	새로운 경험	4.02	
	M4	여가시간 활용	3.27	
	M5	친교 및 사교경험	3.50	
	M6	종교적 소명의식	1.99	
	M7	전공 및 지식·기술활용	2.82	
	M8	주위사람 권유	2.97	
	M9	학점 취득 및 취업경력	3.18	
	M10	지적성장	3.56	
	M11	육체적·정신적 건강	3.76	
	M12	자연에 대한 선호	3.56	
	M13	지역에 대한 관심	3.49	



[그림 4-1] 자원봉사활동 참여동기요인의 측정치

응답자 5군집<sup>1)</sup> 중, 주로 50대, 60대, 70대에 해당하는 핵심활동가는 ‘자연에 대한 선호(M12)’가 4.30으로 가장 높은 참여동기요인으로 나타났고, ‘자아실현(M1)’이 4.23, ‘이타적 마음&행동(M2)’과 ‘육체적·정신적 건강(M11)’이 동일하게 4.19로 조사되었고, 이밖에 ‘새로운 경험(M3)’, ‘지역에 대한 관심(M13)’이 4.0 이상의 높은 참여동기요인으로 조사되었다.

대학생봉사단의 참여동기 요인은 ‘새로운 경험(M3)’이 4.15로 가장 높게 측정되었고, 그 다음으로 ‘학점 취득 및 취업경력(M9)’이 4.00로 나타났다. ‘친교 및 사교경험(M5)’과 ‘지적성장(M10)’, ‘육체적·정신적 건강(M11)’이 상대적으로 다른 요인들에 비해 높게 나타났다.

청소년봉사단은 ‘지적성장(M10)’과 ‘새로운 경험(M3)’이 4.30을 보여 가장 높은 참여동기요인으로 나타났고, 이외에 ‘친교 및 사교경험(M5)’이 3.70으로 나타나 자원봉사활동의 중요한 참여동기요인으로 조사되었다.

1) 서울숲에서 활동하는 자원봉사자는 5군집으로 나눌 수 있었다. 서울숲사랑모임에서 모집·관리하는 ‘핵심활동가’, ‘대학생봉사단’, ‘청소년봉사단’, 기업사회봉사단 ‘이 있으며, 서울숲공원관리사무소에서 모집·관리하는’ 시설자원봉사자 ‘이 있다.

기업봉사단의 경우, 다른 집단에 비해 상대적으로 낮은 참여동기요인 측정치를 보이고 있으며, ‘새로운 경험(M3)’이 3.83으로 가장 높게 조사되었고, 그 다음으로 ‘학점 취득 및 취업·경력(M9)’이 3.80, ‘주위사람 권유(M8)’가 3.56으로 나타났다.

시설자원봉사자의 주요 참여동기요인으로는 ‘이타적 마음&행동(M2)’이 4.41, ‘육체적·정신적 건강(M11)’과 ‘자연에 대한 선호’가 각각 4.27과 4.20으로 나타났다. 그리고 ‘지역에 대한 관심’이 4.17, ‘자아실현’이 4.10로 나타났다.

[표 4-14] 집단별 자원봉사활동의 참여동기

조사항목	내 용		평균값	조사항목	내 용		평균값
핵심 활동가 참여동기	M1	자아실현	4.23	대학생 봉사단 참여동기	M1	자아실현	3.05
	M2	이타적 마음 & 행동	4.19		M2	이타적 마음 & 행동	3.15
	M3	새로운 경험	4.11		M3	새로운 경험	4.15
	M4	여가시간 활용	3.61		M4	여가시간 활용	3.45
	M5	친교 및 사교경험	3.80		M5	친교 및 사교경험	3.75
	M6	종교적 소명의식	2.03		M6	종교적 소명의식	1.60
	M7	전공 및 지식·기술활용	3.76		M7	전공 및 지식·기술활용	2.40
	M8	주위사람 권유	2.19		M8	주위사람 권유	2.75
	M9	학점 취득 및 취업·경력	2.26		M9	학점 취득 및 취업·경력	4.00
	M10	지적성장	3.73		M10	지적성장	3.90
	M11	육체적·정신적 건강	4.19		M11	육체적·정신적 건강	3.50
	M12	자연에 대한 선호	4.30		M12	자연에 대한 선호	2.55
	M13	지역에 대한 관심	4.00		M13	지역에 대한 관심	2.55
청소년 봉사단 참여동기	M1	자아실현	3.60	기업 봉사단 참여동기	M1	자아실현	2.96
	M2	이타적 마음 & 행동	3.36		M2	이타적 마음 & 행동	3.33
	M3	새로운 경험	4.03		M3	새로운 경험	3.83
	M4	여가시간 활용	3.30		M4	여가시간 활용	2.56
	M5	친교 및 사교경험	3.70		M5	친교 및 사교경험	2.66
	M6	종교적 소명의식	1.93		M6	종교적 소명의식	1.80
	M7	전공 및 지식·기술활용	3.06		M7	전공 및 지식·기술활용	2.26
	M8	주위사람 권유	3.33		M8	주위사람 권유	3.56
	M9	학점 취득 및 취업·경력	3.90		M9	학점 취득 및 취업·경력	3.80
	M10	지적성장	4.03		M10	지적성장	2.96
	M11	육체적·정신적 건강	3.46		M11	육체적·정신적 건강	3.23
	M12	자연에 대한 선호	3.33		M12	자연에 대한 선호	3.10
	M13	지역에 대한 관심	3.36		M13	지역에 대한 관심	3.03
시설 자원봉사자 참여동기	M1	자아실현	4.10	시설 자원봉사자 참여동기	M1	주위사람 권유	2.72
	M2	이타적 마음 & 행동	4.41		M2	학점 취득 및 취업·경력	1.96
	M3	새로운 경험	3.89		M3	지적성장	3.20
	M4	여가시간 활용	3.44		M4	육체적·정신적 건강	4.27
	M5	친교 및 사교경험	3.58		M5	자연에 대한 선호	4.20
	M6	종교적 소명의식	2.41		M6	지역에 대한 관심	4.17
	M7	전공 및 지식·기술활용	2.48				

## (2) 자원봉사활동 내용 관련 요인

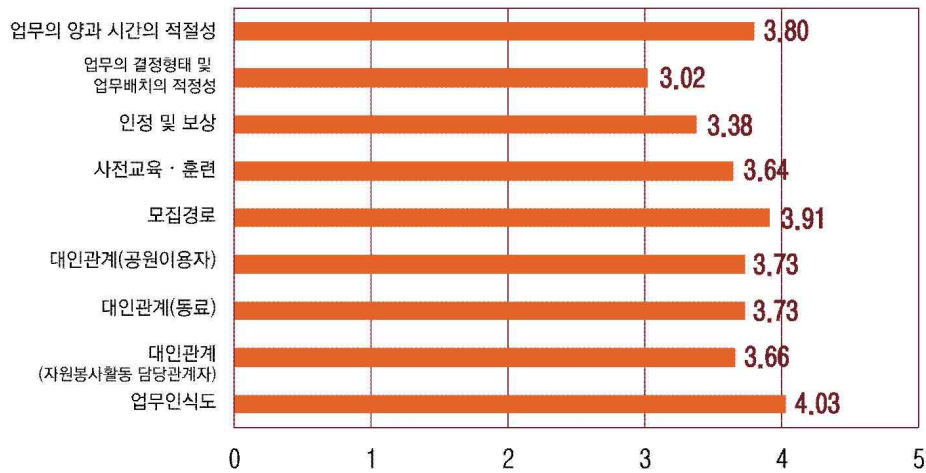
적절한 자원봉사자의 업무형태결정과 업무배정, 자원봉사활동을 하면 생겨나는 대인관계, 봉사업무의 인식도와 지도, 관리, 평가 보상 등 자원봉사활동을 하면서 나타나는 내용에 관련된 요인들이 만족도에 영향을 미칠 수 있다. 이성록(1994)의 연구에서는 자원봉사활동을 시작할 때에는 자원봉사자의 참여동기요인이 강한 영향을 주지만 막상 시작하여 활동하게 되면 활동 내용에 관련된 요인의 영향 즉 조직과 환경에 의해 영향을 받는다고 말하고 있다.<sup>2)</sup> 그러하기에 자원봉사활동 내용 관련 요인에 대한 조사는 중요하며, 낮게 조사·평가 항목에 대한 문제점을 찾아내고 개선방안을 제시해야 한다.

자원봉사활동을 하면서 나타나는 9가지 변수요인에 대한 조사를 실시하였다. 참여동기요인에 대한 조사와 마찬가지로 Likert 5점척도를 이용하여 설문조사를 실시하였다. ‘업무인식도(A1,A2), ‘모집경로(A9)’가 각각 4.03과 3.91으로 높게 나타났고, ‘업무의 양과 시간의 적절성(A16,A17)’은 3.80, ‘대인관계와 관련된 요인들(A3~A8)’은 3.60~3.70으로 조사되었다. ‘인정 및 보상(A12,A13)’과 ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성(A14,A15)’에서 3.38와 3.02로 다른 자원봉사활동 내용 관련 요인들에 비해 상대적으로 낮게 집계되었다.

[표 4-15] 자원봉사활동 내용에 관련된 요인

조사항목	내 용		평균값
자원봉사활동 내용 관련 요인	A1, A2	업무인식도	4.03
	A3, A4	대인관계(자원봉사활동 업무 담당자)	3.66
	A5, A6	대인관계(자원봉사활동 동료)	3.73
	A7, A8	대인관계(공원 이용자)	3.73
	A9	모집경로	3.91
	A10, A11	사전교육·훈련	3.64
	A12, A13	인정 및 보상	3.38
	A14, A15	업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성	3.02
	A16, A17	업무의 양과 시간의 적절성	3.80

2) 이성록, “자원봉사 활동의 활성화와 코오디네이터의 중요성,” 『사회복지연구』, 121, 1994, p. 6.



[그림 4-2] 자원봉사활동 내용 관련 요인의 측정치

134명의 응답자 중 26명의 핵심활동가는 자원봉사활동을 한 후, 변수요인에 대해 느낀 것을 조사해 보면 ‘업무인식도(A1,A2)’, ‘사전교육·훈련(A10,A11)’이 3.86으로 가장 높게 조사되었고, ‘모집경로(A9)’가 3.80, ‘공원 이용자와의 대인관계(A7,A8)’가 3.76으로 파악되었다. 이 외에 5가지 요인도 약 3.50 이상의 측정치를 얻어 낮게 평가된 요인이 없었다.

대학생봉사단의 경우, ‘모집경로(A9)’가 4.30으로 가장 높은 점수를 보였고, 다음으로는 ‘업무인식도(A1,A2)’가 4.22을 나타냈다. ‘대인관계와 관련된 요인(A3~A8)’들이 약 4.00대로 높게 집계되었다. 하지만 ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성(A14,A15)’에서 2.60을 나타내 다른 요인들에 비해 상대적으로 매우 낮게 평가되었다.

청소년봉사단의 자원봉사활동 내용에 대한 평가는 ‘업무인식도(A1,A2)’가 4.11으로 가장 높았으며, ‘자원봉사활동 동료 대인관계(A5,A6)’와 ‘모집경로(A9)’가 4.03, ‘업무의 양과 시간의 적절성(A16,A17)’이 4.01, ‘자원봉사활동 업무 담당자와의 대인관계(A3,A4)’가 4.00의 경향을 보였다. 청소년 봉사단도 대학생봉사



단과 마찬가지로 ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성(A14,A15)’이 3.15로 평가되면서 다른 요인들과 많은 격차를 보이는 것을 알 수 있었다.

기업자원봉사단의 경우는 다른 군집보다 평균적으로 낮은 측정치를 보였다. ‘업무인식도(A1,A2)’가 3.81으로 가장 높은 편이며, ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성(A14,A15)’이 2.70을 보여 가장 낮게 나타났다. 그 밖에 ‘사전교육·훈련(A10,A11)’은 3.25, ‘인정 및 보상(A12,A13)’은 3.26, ‘공원 이용자와 대인관계(A7,A8)’는 2.98으로 낮게 나타났다. 이러한 측정치를 보이는 이유는 기업자원봉사의 경우 회사 스케줄에 의해서 자원봉사활동을 행하는 것이 부분적으로 영향을 미친 것으로 예상된다. 이는 자원봉사자가 자발적으로 행하는 것이 아니며, 회사의 스케줄에 따라 활동하기 때문에 지속적인 활동을 보장하기 어렵고, 자원봉사활동도 하루 3시간에 그치고 있어 하는 업무내용의 한계점이 있다. 행하는 자원봉사활동의 내용이 이용자와 접촉이 일어나는 업무보다는 공원 환경정비 활동을 주로 하기 때문에 대인관계에서도 낮은 점수가 나온 것으로 추측된다.

시설자원봉사자들이 느낀 자원봉사활동 내용들 중에 ‘업무인식도(A1,A2)’가 4.06으로 가장 높게 측정되었다. 반면, ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성(A14,A15)’에서는 3.03으로 다른 요인들에 비해 비교적 낮게 나타났고, ‘인정 및 보상(A12,A13)’은 3.12을 나타냈다. ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성(A14,A15)’이 가장 낮게 측정된 이유는 시설자원봉사자의 개인적 특성과 능력 여부와 상관없이 시설안내와 질서유지, 방문자수 확인 등 모든 시설자원봉사자가 동일한 업무로 배정되고 활동하기 때문인 것으로 추측된다. 또한 시설자원봉사자가 평가한 ‘인정 및 보상(A12,A13)’이 다른 군집에 비해 낮게 측정되었다. 서울숲에서 자원봉사활동을 하고 있는 5집단에서 유일하게 시설자원봉사자만이 활동경비를 지급받고 있는데, 이와 같은 결과가 나온 것을 보면, 공원 자원봉사활동에서 경제적·물질적인 보상이 좋을 평가를 가져오는 것이 아님을 알 수 있다.

[표 4-16] 자원봉사활동 내용에 관련된 요인

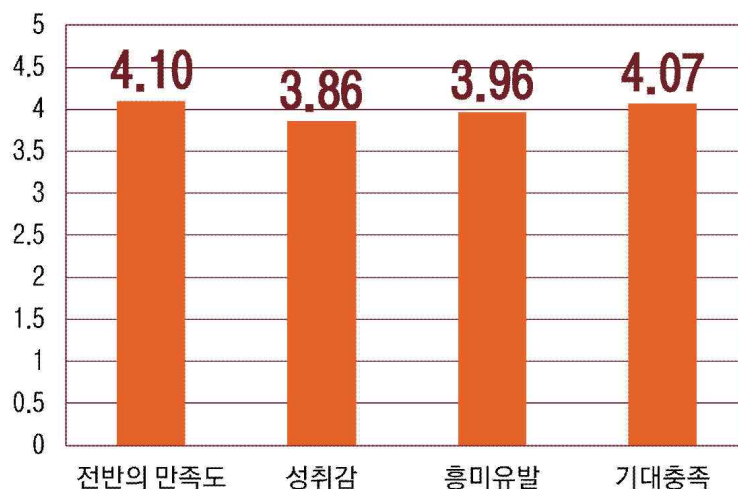
조사항목	내 용		평균값	조사항목	내 용		평균값
핵심활동가 자원봉사활동 내용관련요인	A1 A2	업무인식도	3.86	대학생봉사단 자원봉사활동 내용관련요인	A1 A2	업무인식도	4.22
	A3 A4	관계자 대인관계	3.51		A3 A4	관계자 대인관계	4.07
	A5 A6	동료 대인관계	3.53		A5 A6	동료 대인관계	4.00
	A7 A8	공원 이용자 대인관계	3.76		A7 A8	공원 이용자 대인관계	4.20
	A9	모집경로	3.80		A9	모집경로	4.30
	A10 A11	사전교육·훈련	3.86		A10 A11	사전교육·훈련	3.70
	A12 A13	인정 및 보상	3.36		A12 A13	인정 및 보상	3.37
	A14 A15	업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성	3.46		A14 A15	업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성	2.60
청소년봉사단 자원봉사활동 내용관련요인	A16 A17	업무의 양과 시간의 적절성	3.75	기업봉사단 자원봉사활동 내용관련요인	A16 A17	업무의 양과 시간의 적절성	3.67
	A1 A2	업무인식도	4.11		A1 A2	업무인식도	3.81
	A3 A4	관계자 대인관계	4.00		A3 A4	관계자 대인관계	3.38
	A5 A6	동료 대인관계	4.03		A5 A6	동료 대인관계	3.41
	A7 A8	공원 이용자 대인관계	3.80		A7 A8	공원 이용자 대인관계	2.98
	A9	모집경로	4.03		A9	모집경로	3.70
	A10 A11	사전교육·훈련	3.68		A10 A11	사전교육·훈련	3.25
	A12 A13	인정 및 보상	3.66		A12 A13	인정 및 보상	3.26
시설자원봉사 자원봉사활동 내용관련요인	A14 A15	업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성	3.15	시설자원봉사 자원봉사활동 내용관련요인	A14 A15	업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성	2.70
	A16 A17	업무의 양과 시간의 적절성	4.01		A16 A17	업무의 양과 시간의 적절성	3.53
	A1 A2	업무인식도	4.06		A1 A2	사전교육·훈련	3.63
	A3 A4	관계자 대인관계	3.31		A3 A4	인정 및 보상	3.12
	A5 A6	동료 대인관계	3.63		A5 A6	업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성	3.03
	A7 A8	공원 이용자 대인관계	3.94		A7 A8	업무의 양과 시간의 적절성	3.86
	A9	모집경로	3.68				

## 2. 자원봉사활동의 만족도

자원봉사활동 만족도에 대한 조사는 총 7가지 문항으로 시행되었으며, 전반의 만족도 1문항, 성취감·흥미유발·기대충족 각각 2문항으로 구성되었다. 4가지 항목에 대한 응답자의 만족도 평균값은 3.86에서 4.10으로 높게 평가되었다.

[표 4-17] 자원봉사활동 만족도

조사항목	내 용		평균값
만족도	M1	자원봉사활동 전반의 만족도	4.10
	M2, M3	성취감	3.86
	M4, M5	흥미유발	3.96
	M6, M7	기대충족	4.07



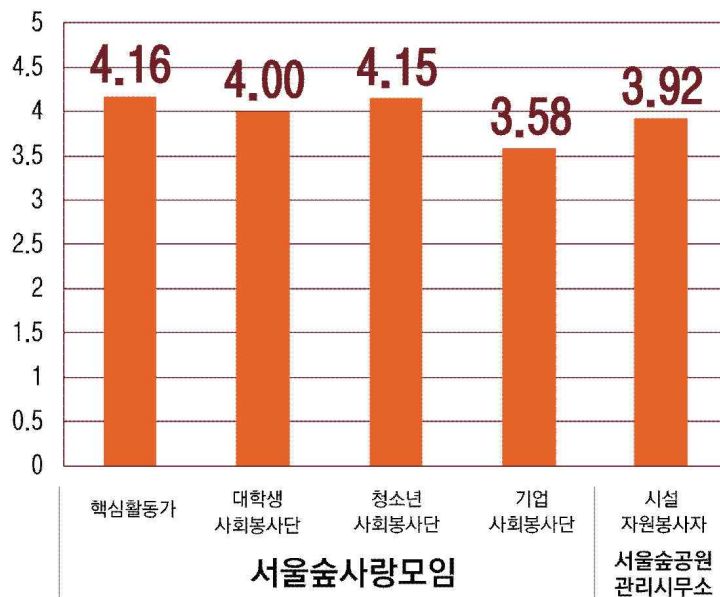
[그림 4-3] 자원봉사활동에 대한 만족도

하지만 군집별로 나누어 보면, 큰 차이를 보이는 것을 알 수가 있다. 핵심활동가와 , 대학생사회봉사단, 그리고 청소년사회봉사단의 경우 각각 4.16과 4.00, 4.15로 높은 만족도를 보였다. 그 다음은 시설자원봉사자가 3.92을 보인 반면, 기업사회봉사단의 경우에는 3.58으로 전반적인 평균인 4.00대와는 차이를 보였다. 이는 위에 나온 그룹별 참여동기요인과 활동내용관련 요인에서도 기업사회봉사단

의 평균값이 상대적으로 낮게 측정되었기 때문에 그것이 영향을 미쳐서 이러한 값을 보인 것으로 추측된다.

[표 4-18] 특정 군집별 만족도

조사항목	군 집		평균값
만족도	서울숲사랑모임	핵심활동가	4.16
		대학생사회봉사단	4.00
		청소년사회봉사단	4.15
		기업사회봉사단	3.58
	서울숲공원관리사무소	시설자원봉사자	3.92



[그림 4-4] 자원봉사활동에 대한 군집별 만족도

### 3. 자원봉사활동의 참여태도

자원봉사활동의 참여태도를 조사하기 위해 5가지 요인에 대하여 7개의 문항을 구성하였다. 응답자의 자원봉사활동에 대한 지속성을 조사하기 위해서 활동한 기간에 대해 물었고, 향후 자원봉사활동을 계속해 나갈 것인가에 대한 지속의지를 물었다. 그리고 응답자에게 서울숲 자원봉사에 투입하는 시간과 본인이

지각하는 적극성·몰입의 정도를 물어 참여태도를 파악하고자 했다. 지속성에 지속시간과 참여강도에 자원봉사 투입시간은 명목척으로 질문한 후, 평균과 빈도 분포에 따라 Likert 5점 척도로 변환하여 분석하였고, 이외에 나머지 요소들은 Likert 5점척도<sup>3)</sup>로 응답자의 의견을 조사하였다.

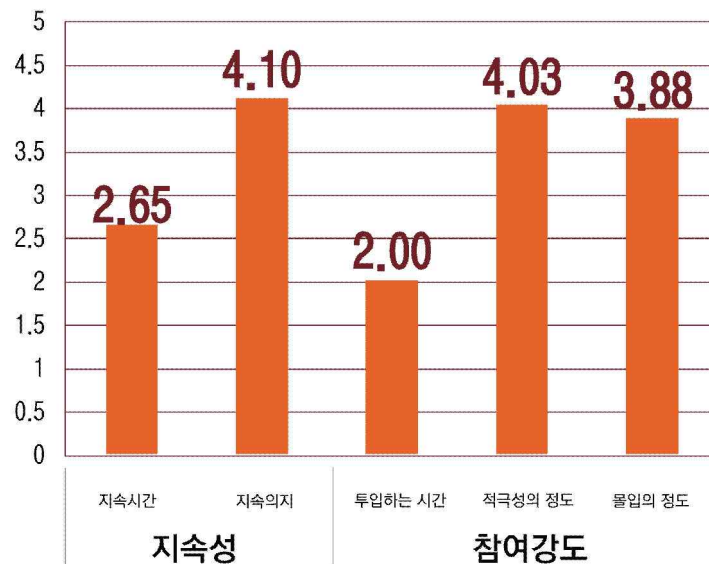
참여태도의 지속성에서 ‘향후 자원봉사활동 지속의지’는 4.10의 큰 값을 보였으나, ‘활동 지속시간’은 2.65로 매우 낮게 측정되었다. 이러한 경향은 소수의 군집 즉, 핵심활동가와 시설자원봉사자에서는 꾸준한 자원봉사활동을 하고 있으나, 대학생사회봉사단의 경우에는 단시간에 많은 시간을 몰아서 활동하고 있으며, 기업사회봉사단의 경우 1년에 한번 혹은 두번 활동하거나 활동주기가 없이 하루에 3시간~4시간만 활동에 참여하기 때문인 것으로 나타났다.

참여강도에 ‘자원봉사활동에 투입시간’은 2.00로 매우 낮게 측정되었는데, 이는 위와 같이 대학생과 기업사회봉사단의 활동 특성상의 이유와 시설자원봉사자는 하루 4시간의 자원봉사활동으로 규정하고 있기 때문인 것으로 나타났다. 이와는 다르게 응답자가 지각한 활동에 대한 적극성과 몰입은 4.03과 3.88으로 높게 측정되었다.

[표 4-19] 자원봉사활동 참여태도

조사항목		내 용		평균값
만족도	지속성	P1	자원봉사활동 지속 시간	2.65
		P2	향후 자원봉사활동 지속 의지	4.10
	참여강도	P3, P4	자원봉사활동에 투입하는 시간	2.00
		P5	본인이 지각한 적극성의 정도	4.03
		P6, P7	본인이 지각한 몰입의 정도	3.88

3) 지속기간의 경우 1년미만은 1점, 1년이상~2년미만은 2점, 2년이상~3년미만은 3점, 3년이상~4년미만은 4점, 4년이상~5년미만은 5점으로 환산하였고, 한 달에 참여한 횟수는 1회는 1점, 2회는 2점, 3회는 3점, 4회이상~5회미만은 5점을 환산하여 분석하였다. 하루에 투입한 시간은 2시간 미만은 1점, 2시간이상~3시간미만은 2점, 3시간이상~4시간미만은 3점, 4시간이상~5시간미만은 4점, 5시간 이상은 5점으로 하여 분석을 실시하였다.



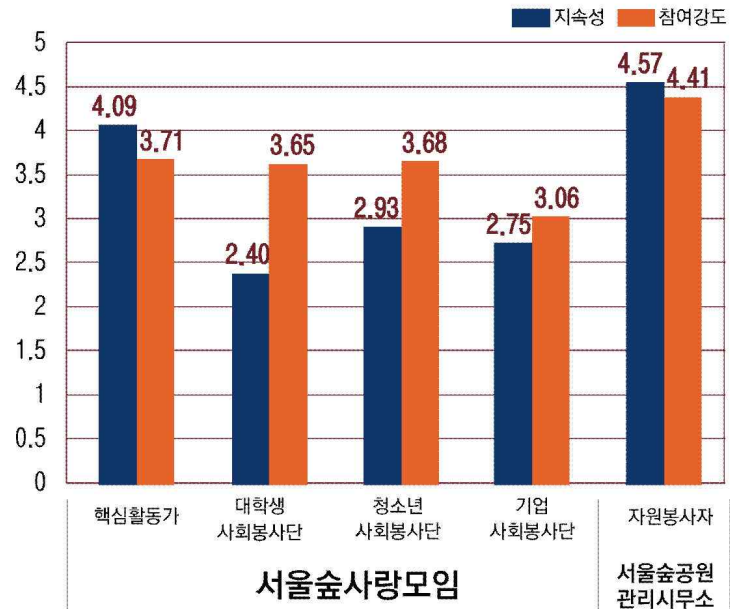
[그림 4-5] 자원봉사활동의 참여태도(지속성, 참여강도)의 측정치

서울숲 자원봉사자 군집별 참여태도에서 핵심활동가와 시설자원봉사자의 지속성은 4.09와 4.57, 참여강도는 각각 3.71과 4.41으로 높은 경향을 보이고 있다. 그리고 대학생사회봉사단과 청소년사회봉사단의 지속성은 2.40과 2.93, 참여강도는 3.65와 3.68의 값을 보이고 있다. 기업사회봉사단의 지속성은 2.75와 참여강도는 3.06로 측정되었다.

지속성 측면에서는 대학생사회봉사단과 기업사회봉사단이 각각 2.40와 2.75로 가장 낮게 측정되었고, 기업사회봉사단의 참여강도는 3.06로 가장 낮은 나타났다. 전반적으로 기업사회봉사단의 지속성과 참여강도가 매우 낮게 집계되었다.

[표 4-20] 특정 군집별 지속성과 참여강도

군 집		조사항목의 평균값	
		참여 태도	
		지속성 (P1, P2)	참여강도 (P3, P4, P5, P6, P7)
서울숲 사랑모임	핵심활동가	4.09	3.71
	대학생사회봉사단	2.40	3.65
	청소년사회봉사단	2.93	3.68
	기업사회봉사단	2.75	3.06
서울숲공원 관리사무소	시설자원봉사자	4.57	4.41



[그림 4-6] 자원봉사활동의 군집별 참여태도(지속성, 참여태도)의 측정치

#### 4. 그룹별 자원봉사활동 만족도와 참여태도 분석

일원배치분산분석을 통해 서울숲에서 활동하고 있는 5그룹에 대한 만족도와 참여태도를 비교 분석하였다. 우선 만족도측정에서는 자원봉사활동에 대한 전반의 만족도 1문항과 성취감, 흥미유발, 기대충족에 대해 각각 2문항씩 구성하여 조사·분석을 실시하고, 참여태도에서는 지속시간과 지속의지, 적극성에 대해 각각 1문항씩, 그리고 투입시간과 몰입에 대해 각각 2문항씩 구성하여 조사·분석을 실시하였다.

분석 결과를 살펴보면, 유의수준 0.01하에서 만족도 7개의 항목과 참여태도 7개 항목에서 각 그룹에서 유의한 평균값 차이를 보이는 것으로 나타났다. 세부적으로 살펴보면, 전반 만족도에서는 핵심활동가 4.36, 시설자원봉사자 4.10, 청소년사회봉사단 4.33으로 높은 수치를 보인 반면, 대학생사회봉사단과 기업사회봉사

단에서 각각 3.90, 3.80의 값을 보여 상대적으로 낮은 만족도 수치를 나타냈다. 자원봉사자가 실시한 업무에 대해 실질적으로 성과가 있었냐는 질문인 성취감 I에서는 기업사회봉사단이 3.40로 가장 낮은 측정치를 보였다. 자원봉사자가 활동에 성취감을 느낄 수 있었냐는 질문인 성취감 II에서는 청소년사회봉사단이 4.26으로 가장 높게 조사되었고, 다음으로 핵심활동가 4.24, 대학생사회봉사단 4.05 순으로 나타났다. 시설자원봉사자와 기업사회봉사단은 각각 3.79와 3.73으로 다른 그룹에 비해 낮게 조사되었다. 흥미유발면에서는 기업사회봉사단에서 약 3.40 정도의 낮은 측정치를 보였으며, 나머지 4그룹에서는 3.80이상으로 높게 조사되었다. 기대충족면에서도 기업사회봉사단에서 약 3.65의 값으로 상대적으로 낮게 조사되었고, 청소년사회봉사단을 비롯한 나머지 그룹에서 3.85이상의 높은 평균 값을 나타냈다.

[표 4-21] 그룹별 자원봉사활동 만족도를 파악하기 위한 분산분석 결과

중속변수		그룹	평균	표준편차	F값 유의확률
M1	전반 만족도	핵심활동가	4.36	.70000	4.610
		대학생사회봉사단	3.90	.71818	
		청소년사회봉사단	4.33	.54667	
		기업사회봉사단	3.80	.66436	.002**
		시설자원봉사자	4.10	.40925	
M2	성취감 I 4)	핵심활동가	3.84	.55377	3.167
		대학생사회봉사단	3.80	.52315	
		청소년사회봉사단	3.96	.71840	
		기업사회봉사단	3.40	.72397	.016*
		시설자원봉사자	3.68	.66027	
M3	성취감 II 5)	핵심활동가	4.24	.72342	4.175
		대학생사회봉사단	4.05	.68633	
		청소년사회봉사단	4.26	.69149	
		기업사회봉사단	3.73	.52083	.003**
		시설자원봉사자	3.79	.61987	
M4	흥미유발 I 6)	핵심활동가	4.48	.65320	11.621
		대학생사회봉사단	3.95	.75915	
		청소년사회봉사단	4.33	.66089	
		기업사회봉사단	3.30	.83666	.000**
		시설자원봉사자	3.89	.67320	

4) 설문조사 질문 : 내가 맡은 공원 운영·관리 업무는 실질적으로 성과가 있었다. (등간척 조사)



중속변수		그룹	평균	표준편차	F값 유의확률
M5	흥미유발 II 7)	핵심활동가	4.28	.67823	5.177
		대학생사회봉사단	4.25	.71635	
		청소년사회봉사단	3.86	.89955	
		기업사회봉사단	3.50	.77682	.001**
		시설자원봉사자	4.00	.46291	
M6	기대충족 I 8)	핵심활동가	4.60	.50000	6.472
		대학생사회봉사단	4.20	.69585	
		청소년사회봉사단	4.26	.73968	
		기업사회봉사단	3.76	.56832	.000**
		시설자원봉사자	4.06	.59348	
M7	기대충족 II 9)	핵심활동가	4.52	.58595	6.642
		대학생사회봉사단	3.85	.67082	
		청소년사회봉사단	4.03	.85029	
		기업사회봉사단	3.60	.67466	.000**
		시설자원봉사자	3.93	.52989	

서울숲에서 활동 중인 5그룹의 참여태도를 조사하기 위해 지속기간, 투입시간은 명목적으로 조사한 후 등간척으로 전환하여 분석을 실시하였으며, 지속의지와 적극성, 몰입은 등간척으로 조사를 진행했다.

분석결과를 보면, 지속기간에서는 핵심활동가, 시설자원봉사자그룹은 4.00대의 높은 조사치를 보이지만, 대학생사회봉사단과 청소년사회봉사단, 기업사회봉사단은 개인과 단체의 자원봉사활동에 참여하게 된 계기와 활동목적에 의해 1.00대의 낮은 측정치를 나타냈다. 지속의지에서는 핵심활동가와 시설자원봉사자, 청소년사회봉사단은 4.00대의 측정치가 나타났지만, 대학생사회봉사단과 기업사회봉사단에서는 각각 3.70, 3.73의 측정치를 나타냈다. 월별 자원봉사활동 투입시간은 시설자원봉사자가 4.65로 가장 높았고, 그 다음은 핵심활동가로 3.40으로 나타났다. 대학생·청소년·기업사회봉사단은 각각 2.10, 2.40, 1.16으로 낮게 조사되었다. 일별 자원봉사활동 투입시간은 핵심활동가, 시설자원봉사자, 대학생사회봉사단에서 4.00대로 높게 조사되었다. 자원봉사활동의 참여 적극성면에서는 시설자원봉

- 5) 설문조사 질문 : 공원 운영·관리 자원봉사활동을 통해 성취감을 느낄 수 있었다. (등간척 조사)  
6) 설문조사 질문 : 나는 자원봉사활동이 흥미롭고 재미있었다. (등간척 조사)  
7) 설문조사 질문 : 나는 봉사활동에 대해서 부담을 느끼지 않는다. (등간척 조사)  
8) 설문조사 질문 : 나는 공원 자원봉사활동에서 보람을 느끼고 있다. (등간척 조사)  
9) 설문조사 질문 : 나는 공원 자원봉사활동을 통해 자원봉사참여 동기를 충족시켰다. (등간척 조사)

사자가 4.37로 가장 높게 나타났고, 그 다음으로 청소년사회봉사단이 4.20이었다. 기업사회봉사단은 3.53으로 다른 그룹에 비해 상대적으로 낮게 조사되었다. 자원봉사활동의 몰입면에서는 핵심활동가와 시설자원봉사자, 청소년사회봉사단에서 약 4.00의 높은 측정치를 나타낸 반면, 대학생사회봉사단과 기업사회봉사단에서는 약 3.5정도의 상대적으로 낮은 측정치를 보였다.

[표 4-22] 그룹별 자원봉사활동 참여태도를 파악하기 위한 분산분석 결과

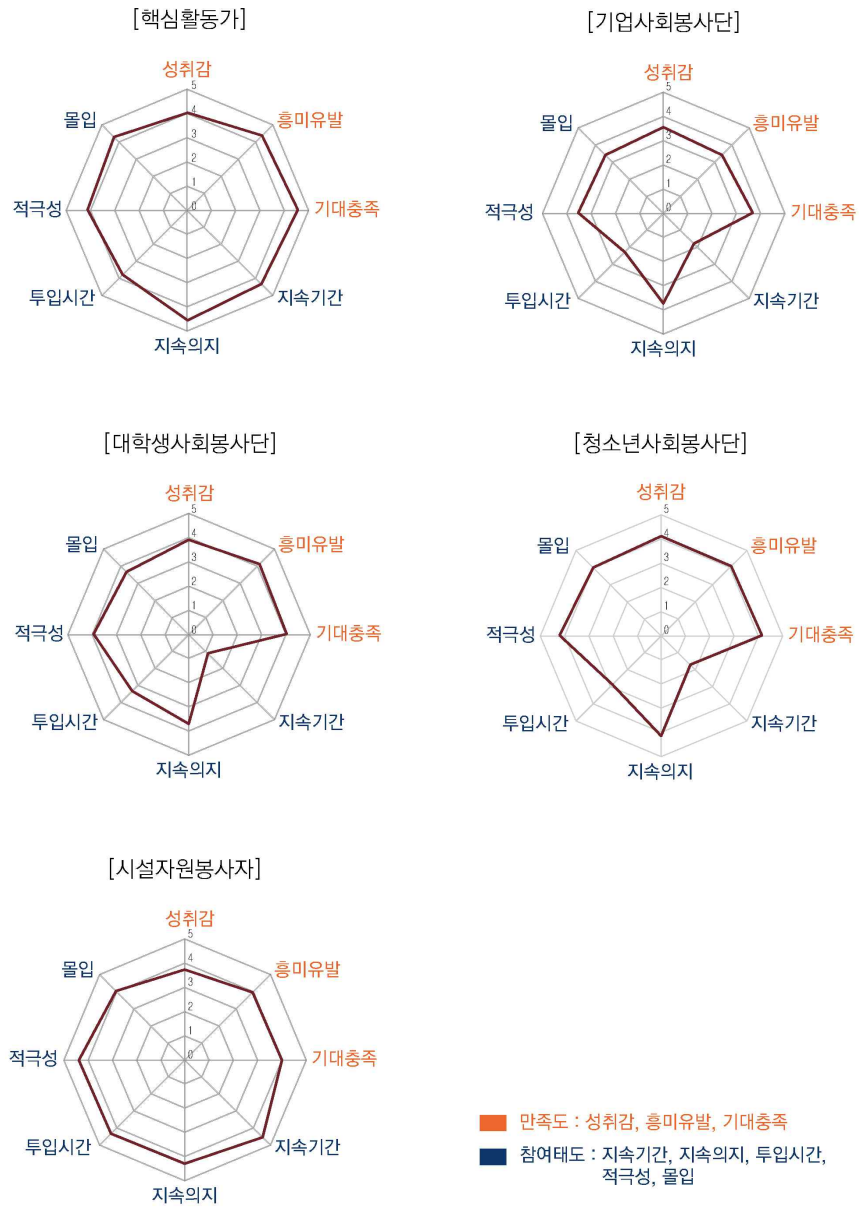
종속변수		그룹	평균	표준편차	F값 유의확률
P1	지속기간 <sup>10)</sup>	핵심활동가	4.3200	1.10755	56.202
		대학생사회봉사단	1.1000	.30779	
		청소년사회봉사단	1.7000	1.31700	.000**
		기업사회봉사단	1.7667	1.40647	
		시설자원봉사자	4.5172	.73779	
P2	지속의지 <sup>11)</sup>	핵심활동가	4.5600	.58310	8.883
		대학생사회봉사단	3.7000	.65695	
		청소년사회봉사단	4.1667	.69893	.000**
		기업사회봉사단	3.7333	.69149	
		시설자원봉사자	4.3103	.47082	
P3	투입시간 I <sup>12)</sup>	핵심활동가	3.4000	1.32288	49.741
		대학생사회봉사단	2.1000	.96791	
		청소년사회봉사단	2.4000	1.22051	.000**
		기업사회봉사단	1.1667	.74664	
		시설자원봉사자	4.6552	.66953	
P4	투입시간 II <sup>13)</sup>	핵심활동가	4.1600	.80000	18.672
		대학생사회봉사단	4.5500	.68633	
		청소년사회봉사단	3.3333	.66089	.000**
		기업사회봉사단	3.3667	.61495	
		시설자원봉사자	4.0000	.00000	
P5	적극성 <sup>14)</sup>	핵심활동가	4.1200	.83267	6.446
		대학생사회봉사단	3.9500	.68633	
		청소년사회봉사단	4.2000	.66436	.000**
		기업사회봉사단	3.5333	.73030	
		시설자원봉사자	4.3793	.49380	
P6	몰입 I <sup>15)</sup>	핵심활동가	4.3200	.55678	6.463
		대학생사회봉사단	3.7500	.55012	
		청소년사회봉사단	3.9667	.71840	.000**
		기업사회봉사단	3.5333	.57135	
		시설자원봉사자	4.1034	.67320	
P7	몰입 II <sup>16)</sup>	핵심활동가	4.2800	.67823	8.781
		대학생사회봉사단	3.6000	.88258	
		청소년사회봉사단	4.0000	.69481	.000**
		기업사회봉사단	3.2667	.69149	
		시설자원봉사자	4.0000	.59761	

\*\*유의계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다. \*유의계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.

분산분석을 통해 서울숲에서 활동하는 각 그룹별 만족도와 참여태도를 분석한 결과를 종합해 보면 3가지의 유의미한 시사점을 찾을 수가 있다. 첫 번째는 비슷한 연령대의 핵심활동가와 시설자원봉사자의 만족도를 비교해 보면, 7가지의 만족도 조사에서 모두 핵심활동가 집단이 시설자원봉사자 집단보다 더 높은 수치를 보였다. 두 집단은 비슷한 참여동기를 보이고 있으나 서울숲에서 활동하는 분야가 달라 이와 같은 결과를 보인 것으로 추측된다. 시설자원봉사자는 서울숲 공원관리사무소에서 관리하고 있으며, 이들은 서울숲의 5곳(곤충식물원, 나비정원, 서울숲키오스크, 디자인갤러리, 주차장)에서 시설안내와 질서유지의 업무를 하고 있다. 5곳에서 비슷한 활동을 계속적으로 반복하다 보니 만족도조사에서 이루어진 성취감과 흥미유발, 기대충족에서 핵심활동가 그룹보다 낮은 조사치를 보였다. 반면, 핵심활동가는 서울숲에서 이루어진 프로그램의 다양한 분야에서 자원봉사활동을 수행하고 있다. 이들은 생태교육프로그램 뿐만 아니라 원예관리 전문 강의와 실습, 각종 축제에서도 활동을 하고 있으며, 이외에도 지속적인 교육과 워크숍을 열어 핵심활동가의 역량을 개발하여 공원의 운영·관리에 참여시키고 있다. 이러한 이유 때문에 핵심활동가 그룹의 만족도가 시설자원봉사자 그룹의 만족도보다 높게 조사된 것으로 예상된다. 두 번째는 청소년사회봉사단의 만족도와 지속·투입시간을 제외한 참여태도가 높게 나타나고 있다. 서울숲에서는 2012년부터 “청소년과 자원봉사자가 행복한 서울숲”이라는 비전으로 청소년과 자원봉사자가 서울숲 공원 운영·관리의 주체가 되어 활동하는 프로그램을 계속적으로 만들어 왔다. “공원은 학교다”라는 청소년 프로그램 브랜드화와 창의적

- 
- 10) 설문조사 질문 : 서울숲에서 자원봉사활동을 한 기간은 얼마나 됩니까? (명목적으로 조사 후 등간척으로 전환)
- 11) 현재 활동하고 있는 기관이나 단체에서 계속 봉사활동을 할 것입니까? (등간척 조사)
- 12) 공원 자원봉사활동을 한 달에 몇 번 하고 있습니까? (명목적으로 조사 후 등간척으로 전환)
- 13) 공원 자원봉사활동을 하루에 몇 시간 투입하고 있습니까? (명목적으로 조사 후 등간척으로 전환)
- 14) 공원 내 자원봉사활동에 적극적으로 참여하고 있습니까? (등간척 조사)
- 15) 자원봉사에 관하여 보다 많은 지식을 갖기를 원한다. (등간척 조사)
- 16) 자원봉사활동을 위하여 기꺼이 시간과 비용을 투자한다. (등간척 조사)

체험활동과 교육과정을 연계·강화, 청소년이 주도하는 서울숲 프로그램인 “아방궁” 등등 있다. 이것 뿐만 아니라 청소년위원회를 조직하여 가을페스티벌과 “서울숲 Living Library” 프로그램을 직접 기획하기도 한다. 이러한 활동을 지속적으로 유지하기 위해 주변 10개의 학교와 MOU 맺었고, 앞으로 계속적으로 확대해 나갈 방침이다. 청소년사회봉사단의 만족도 분석결과, 전반의 만족도 4.33, 성취감에서는 3.96, 4.26, 흥미유발에서는 4.33, 3.86, 기대충족은 4.26, 4.03으로 대학생 사회봉사단과 기업사회봉사단보다 더 높게 측정되었다. 그리고 청소년사회봉사단의 참여태도를 살펴보면, 이들이 속한 학교와 학업의 여건상 지속적으로 활동하지 못하여 지속기간과 투입시간 I·II은 1.70과 2.40·3.33으로 핵심활동가와 시설자원봉사자 그룹보다 낮게 측정되었지만, 지속의지와 적극성, 몰입면에서는 상대적으로 높게 측정되었다. 이것은 서울숲사랑모임에서 2012년 이후로 청소년과 자원봉사를 결합시킨 프로그램을 지속적으로 개발하고 운영했기 때문에 청소년 사회봉사단에서 만족도와 참여태도가 높게 측정된 것이라 볼 수 있다. 세 번째는 만족도와 참여태도 모두에서 기업사회봉사단의 조사치가 낮은 결과이다. 기업사회봉사단은 7가지의 만족도 조사와 7가지의 참여태도 조사에서 다른 4그룹에 비해 상대적으로 낮은 측정치를 보였다. 이는 4절 앞에서 언급한 것처럼 기업사회봉사단의 경우, 자의적으로 서울숲 운영·관리 자원봉사활동에 참여하는 것이 아니라 회사의 강요와 압력에 의해 자원봉사활동을 수행하기 때문에 이러한 결과를 보인 것으로 예상된다. 또한, 이들은 회사 스케줄에 의해 1년에 한번 또는 두 번 활동을 하고, 하루에 3~4시간의 활동을 하기를 바라기 때문에 자원봉사활동에 대한 교육이 이루어지지 못하고 간단한 공원 환경정비활동을 수행하고 있다. 이들은 거름주기나 위해식물 제거 등의 공원정비활동을 수행하면서 노동으로 느끼기 때문에 성취감과 흥미유발의 만족도 측정에서 낮은 조사치를 보였다. 그리고 자신의 의지에 의해 활동하는 것이 아니기 때문에 적극성과 몰입의 참여태도에서도 낮은 측정치를 나타냈다.



[그림 4-7] 그룹별 만족도와 참여태도 비교 그래프

## 제 5 절 연구 결과의 요약

연구문제 1로 지정한 자원봉사자 개인적 특성에 따른 참여동기 요인을 파악하기 위하여 t-test와 일원배치분산분석을 시행하였다. 그 결과 성별, 연령별, 직업(소속)별로 참여동기 요인이 차이를 보이는 것을 알 수 있었다. 자원봉사활동에 참여하게 된 계기로 성별에 따른 차이를 보면, 남성은 ‘학점취득 및 취업경력(M9)’을 선택하였고, 여성은 ‘자아실현(M1)’, ‘자연에 대한 선호(M12)’, ‘지역에 대한 관심(M13)’을 선택하였다. 연령별 참여동기요인으로는 10·20·30대에서는 ‘학점 및 취업·경력 인정(M9)’과 ‘지적성장(M10)’을 50·60대에서는 ‘자아실현(M1)’과 ‘이타적 행동&마음(M2)’등 요인을 선택하여 차이를 보였다. 직업(소속)에서는 학생과 주부가 서로 상이한 참여동기요인을 보였다.

[표 4-23] 자원봉사자 개인적 특성별 참여동기 요인

구 분		요 인
성별	남성	학점취득 및 취업경력(M9)
	여성	자아실현(M1), 자연에 대한 선호(M12), 지역에 대한 관심(M13)
연령별	10 · 20 · 30대	학점취득 및 취업 · 경력 인정(M9), 지적성장(M10)
	50 · 60대	자아실현(M1), 이타적 행동&마음(M2), 친교 및 사교경험(M5), 종교적 소명의식(M6), 전공 및 지식 · 기술활용(M7), 육체적 · 정신적 건강(M11), 자연에 대한 선호(M12), 지역에 대한 관심(M13)
직업(소속)별	학생	친교 및 사교경험(M5), 학점취득 및 취업 · 경력 인정(M9), 지적 성장(M10)
	주부	친교 및 사교경험(M5), 자아실현(M1), 이타적 행동&마음(M2), 육체적 · 정신적 건강(M11), 자연에 대한 선호(M12), 지역에 대한 관심(M13)

연구문제 2인 만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 실시한 다중회귀분석의 결과, 유의수준 0.01 하에서 4가지 요인이 만족도에 영향력을 가지는 것으로 나타났다.

첫 번째는 [자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인]들로 유의수준 0.05 하에서 자원봉사활동 만족도에 유의미한 영향력을 나타냈다. ‘자아실현(M1)’, ‘육체

적·정신적 건강(M11), ‘자연에 대한 선호(M12), ‘지역에 대한 관심(M13)’이 여기에 해당되며, 이 요인의  $\beta$ 값은 0.184로 만족도에 영향력을 드러낸 4가지 요인들 중에서 영향력이 가장 작은 것으로 분석되었다. 두 번째는 [참여동기요인과 활동 내용과 관련된 요인들이 복합적으로 포함된 요인]이다. 이 요인은 유의수준 0.01 하에서 만족도에 유의한 영향력을 보였다. 세부요인은 ‘친교 및 사교경험(M5), ‘전공 및 지식·기술활용(M7), ‘지적성장(M7), ‘인정 및 보상 I (A12), ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성(A15)’이 있다.  $\beta$ 값은 0.214를 보여 4가지 요인 중 3번째로 만족도에 영향력을 가지는 것으로 나타났다. 세 번째는 [자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인]들로 유의수준 0.01 아래서 만족도에 큰 영향을 미치는 것을 알 수 있다. 세부요인은 ‘업무의 인식도 I II(A1,A2), ‘관계자와 대인관계 I II(A3,A4), ‘동료와 대인관계 II(A6), ‘사전교육 및 훈련(A10,A11)’이 있으며, 이 요인들의  $\beta$ 값은 0.223으로 만족도에 2번째로 큰 영향력을 보였다. 네 번째는 [업무의 양과 시간과 관련된 요인]으로 세부요인은 ‘업무의 양·시간의 적절성 I II(A16,A17)’이다. 유의수준 0.01 아래서 만족도에 큰 영향력을 드러냈으며,  $\beta$ 값은 0.340으로 자원봉사활동 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 요인으로 분석되었다.

서울숲에서 일어나는 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 변수요인들과 그 영향력의 순위를 살펴보면, 총 13가지의 참여동기요인 중 7개 요인이 만족도에 영향력을 가지는 것으로 파악되었으며, 그 영향력의 정도는 전체 4가지의 요인들 중에서 3번째와 4번째에 속해 있었다. 자원봉사활동 내용과 관련된 17가지의 요인 중에 11개가 만족도에 유의미한 영향력을 가지는 것으로 파악되었다. 이 세부요인들은 만족도에 큰 영향력을 나타내는 1번째, 2번째, 3번째 요인에 속해 있었다. 다중회귀분석을 통해 나타난 유의수준과  $\beta$ 값을 볼 때, 서울숲 자원봉사활동 만족도에 미치는 영향력은 참여동기요인(내적요인)보다는 자원봉사활동내용관련요인(외적요인)이 더 큰 것을 알 수 있다.

[표 4-24] 서울숲 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인

구분	요인명	세부 요인	영향력 ( $\beta$ )
만족도	자원봉사자의 개인적 가치와 관련된 요인*	자아실현(M1), 육체적·정신적 건강(M11) 자연에 대한 선호(M12), 지역에 대한 관심(M13)	.184 (4순위)
	참여동기요인과 활동내용의 복합적 요인**	친교 및 사교경험(M5), 전공 및 지식·기술활용(M7), 지적성장(M7), 인정 및 보상 I (A12), 업무의 결정형태 및 업무배치의 적절성(A15)	.214 (3순위)
	자원봉사활동 업무이해와 관련된 요인**	업무의 인식도 I II (A1,A2), 관계자와 대인관계 I II (A3,A4), 동료와 대인관계 II (A6), 사전교육 및 훈련(A10,A11)	.223 (2순위)
	업무의 양·시간과 관련된 요인**	업무의 양·시간의 적절성 I II (A16,A17)	.340 (1순위)

\*.p<0.05    \*\*.p<0.01

자원봉사활동에 대한 만족도와 참여태도의 관계를 분석하여 연구문제 3을 증명한다. 이를 위해 5개의 군집별 만족도와 참여태도의 평균 값 비교와 분산분석을 실시하였고, 추가적으로 서울숲 자원봉사활동을 관장하고 있는 조직과 기관에게 도움이 되기 위해 만족도와 참여태도에 영향을 미치는 자원봉사 참여동기요인과 활동내용관련요인이 군집별로 어떠한 특성을 보이는가에 대해 알아보았다.

서울숲 자원봉사활동의 만족도를 측정한 결과, 5개의 군집이 7가지의 만족도 조사에서 서로 상이한 차이를 드러내는 것을 알 수 있었다. 우선 전반적인 만족도 조사에서는 핵심활동가가 4.36으로 가장 높았고, 그 다음으로 청소년사회봉사단이 4.33이었다. 반면 기업사회봉사단 3.80을 보여 상대적으로 낮은 전반 만족도의 값을 드러냈다. 만족도 측정에서 성취감면에서는 핵심활동가와 청소년사회봉사단에서 가장 높은 측정치를 보였고, 그 다음이 시설자원봉사자 순이었다. 여기에서도 기업사회봉사단은 가장 낮은 조사치를 보여 차이를 드러냈다. 흥미유발면에서는 약 3.40의 조사치를 보인 기업사회봉사단을 제외하고 나머지 그룹에서 3.80이상의 높은 값을 드러내 차이를 보였다. 만족도 조사 중 기대충족에서도 핵심활동가, 대학생사회봉사단, 청소년사회봉사단, 시설자원봉사자에서는 대체적



으로 높은 평균 값을 보이고 있으나 기업사회봉사단에서 다른 그룹에 비해 상대적으로 낮은 조사치를 드러냈다.

## 제 5 장 결론 및 제언

본 연구의 목적은 도시공원 운영·관리에 있어서 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾아냄으로써, 앞으로 공원의 자원봉사활동 운영·관리에 이를 반영하여 만족도를 높일 수 있도록 하며, 자원봉사자의 적극적이고 지속적인 참여를 이끌어 내기 위함이다. 추가적으로 이 일련의 연구과정을 통해 현재 공원을 운영·관리하는 자원봉사활동 프로그램과 시스템을 면밀히 관찰하여 문제점을 발견하고, 그에 바람직한 자원봉사활동 관리체계를 구축을 위한 제언의 제시한다.

이러한 연구목적을 달성하기 위해 3가지의 연구문제를 마련하였다.

연구문제 1 자원봉사자 개인적 특성에 따른 참여동기요인은 무엇인가?

1.1 자원봉사자의 성별, 연령별, 직업군별 참여동기요인은 무엇인가?

연구문제 2 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인은 무엇인가?

2.1 자원봉사자의 자원봉사활동 만족도에 내적요인(참여동기), 외적요인(활동내용관련) 중 어떠한 것이 더 큰 영향력을 가지는가?

연구문제 3 자원봉사활동에 대한 만족도와 참여태도의 관계는 어떠한가?

3.1 만족도와 참여태도에 영향을 미치는 자원봉사활동의 참여동기요인과 활동내용관련요인은 군집별로 어떠한 특성을 보이는가?

3.2 각 군집별 자원봉사활동에 대한 만족도와 참여태도가 상관관계를 보이는가?

이 연구문제들에 대한 실증적인 조사와 분석을 실시하여 파악한 결과는 다음과 같다.

연구문제 1의 경우, 자원봉사자 개인적 특성에 따라 참여 동기가 달라지는 것을 알아보기 위해 실시한 통계적 분석에서 성별, 연령별, 직업(소속)군에 따라 유의미한 차이를 나타냈다. 연구문제 2에서는 서울숲 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 분석을 실시한 결과, 크게 4가지 요인(18개의 세

부요인)이 만족도 영향력을 가지는 것으로 나타났으며, 그 중에 내적요인인 참여 동기요인보다 외적요인 활동내용관련요인이 더 크게 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 마지막으로 연구문제 3을 파악하고자 평균값 비교분석과 분산분석을 실시하였다. 분석 결과에 의하면, 핵심활동가와 시설자원봉사자의 그룹에서는 보다 적합한 활동 만족도와 참여태도를 보였지만, 다른 그룹인 대학생사회봉사자와 청소년사회봉사단, 기업사회봉사단에서는 이상적인 만족도와 참여태도를 보이지 못하였다.

연구자가 자원봉사활동에 직접 참여하고, 연구를 위한 자료수집 및 분석, 인터뷰·면담을 실시하면서 현재 서울숲 자원봉사활동 운영·관리에 대한 몇가지 문제점을 발견 할 수 있었다.

첫 번째는 체계적인 운영·관리 시스템의 부재와 자원봉사활동 업무 인력 부족이다. 현재 서울숲 자원봉사활동은 두 조직으로 나누어져서 이루어지고 있다. 이러한 탓에 자원봉사활동 모집과 교육, 관리, 지원 등이 서로 다른 시스템에서 이루어지고 있는 셈이다. 이러한 체제는 자원봉사활동 운영·관리하는데 있어 비효율적일 뿐만 아니라, 자원봉사활동에 대한 교육, 지원, 관리가 다른 체제에서 이루어지고 있는 상황이어서 형평성의 문제가 제기될 수 있다. 자료수집의 결과를 보면, 현재 자원봉사활동의 불만사항으로 ‘담당자의 태도나 모집·운영 관리방법’이 9빈도를 나타냈고, 앞으로 자원봉사활동을 활발히 하기 위한 필요사항으로는 11개의 항목 중에 ‘전문성을 갖춘 봉사담당부서의 체계적인 관리와 지원’이 39빈도로 가장 많은 빈도수를 보였다. 이는 현재 활동 중인 자원봉사자 중 다수가 자원봉사활동 운영 조직·기관이나 운영 시스템에 만족하지 못하고 있는 것으로 해석할 수 있다.

자원봉사자의 모집, 프로그램의 기획·운영·관리, 데이터베이스 축적 등 다양한 자원봉사활동 업무와 1년에 6천여명(2011년기준)이 참여하는 자원봉사활동의 현황에 비해 현재의 적은 담당 인력으로 인해 자원봉사활동 업무에 공백이 생기

거나 혹은 형식적인 행정절차로만 진행될 우려가 있다. 자원봉사활동 내용 관련 요인 조사에서 총 3가지의 대인관계 요인 중 ‘관계자 대인관계’가 3.66으로 자원봉사자 ‘동료, 이용자와 대인관계’에 비해 낮은 값을 보였다. 특히, 시설자원봉사자의 ‘관계자 대인관계’요인은 3.31으로 다른 군집에 비해 상대적으로 낮게 측정되었다. 이는 부족한 전담 인력으로 인해 나타날 수 있는 평가라고 추정된다. 이처럼 자원봉사활동의 부족한 인력은 새로운 자원봉사활동 프로그램 개발이나 데이터베이스 구축 등에 소홀해 질 우려가 있고, 이는 더 나아가 자원봉사활동 만족도를 떨어뜨리는데 영향을 미칠 수 있다.

두 번째는 다양한 자원봉사활동 프로그램 개발 미흡이다. 군집별 자원봉사활동에 대한 만족도를 보면, 기업사회봉사단을 제외한 다른 군집은 약 4.00대의 높은 만족도를 보이는 반면, 기업사회봉사단의 경우는 3.58으로 상대적으로 낮은 수치를 보이고 있다. 뿐만 아니라 참여태도면에서 지속성은 2.75, 참여강도는 3.06으로 다른 군집에 비해 낮은 수치를 나타냈다. 이러한 측정치를 보인 것은 자원봉사 참여를 원하는 기업의 의도와는 달리 정작 봉사자는 업무의 연장으로 생각하고 있기 때문이다. 주위에 압력과 강요가 자원봉사활동의 계기가 되어 서울숲에서 자원봉사활동을 시작하였지만, 관리자의 세심한 관리를 통해 자원봉사활동 도중에 성취감과 즐거움을 얻어 자원봉사활동에 대한 만족을 만들어 낼 수 있다고 생각한다. 이것과 관련하여 이번 연구 조사에서 실시한 자원봉사활동 내용 관련 요인에 대한 조사내용을 살펴보면, 기업사회봉사단은 ‘공원 이용자 대인관계’가 2.98, ‘사전교육·훈련’이 3.25, ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성’이 2.70으로 다른 요인들과 차이를 보이며 낮게 측정되었다. 또한 핵심활동가, 대학생, 청소년, 시설자원봉사자의 그룹과 비교해서 모든 요인이 상대적으로 낮게 측정된 것이 만족도와 참여태도에 영향을 미쳤을 것이라고 추정된다.

기업사회봉사단은 주로 공원 환경정비의 업무를 맡아 자원봉사활동에 참여한다. 봉사활동 참가자 자신들의 활동이 공공과 공원 운영·관리에 얼마나 중요한지

에 대해 인지할 수 있는 사전교육뿐만 아니라 봉사활동 당일에 하는 업무에 대한 사전교육·훈련도 이루어지지 않고 있다. 주로 기업사회봉사단은 공원에 인력이 필요한 부분에 당일 배정되어 환경정비 업무를 수행하게 된다. 이러한 자원봉사활동 일련의 과정은 만족도와 참여태도를 떨어뜨리는데 영향을 미쳤을 것으로 예상된다. 기업사회봉사단 뿐만 아니라 모든 그룹에서 ‘업무의 결정형태 및 업무배치의 적정성’요인이 낮은 평가를 보이고 있는 것은 담당기관이 자원봉사자를 활동 업무에 배치하는데 있어서 자원봉사자의 능력을 적절하게 고려하지 않고, 공원 운영·관리함에 있어 인력이 필요한 곳에 자원봉사자를 투입시키는 경향이 있기에 이와 같은 평가를 보인 것으로 해석된다. 위에서 언급된 문제들은 공원에서 한정된 자원봉사활동 프로그램을 운영하기 때문에 자원봉사자를 배치하는 과정에서 나타나는 문제라고 생각된다. 보다 다양한 자원봉사활동 프로그램 개발과 함께 자원봉사자의 역량과 능력을 고려해 업무배치를 해야 한다.

세 번째는 자원봉사활동의 양적 평가 방식과 인센티브의 미흡이다. 자원봉사활동이 학점취득 및 취업·경력인정 등으로 넓은 영역에서 사회적으로 인정 받기 시작하면서 청소년에서부터 대학생, 구직자, 회사원까지 다양한 사람들이 자원봉사활동을 하기 위해서 서울숲을 찾아오고 있다. 청소년의 경우 학교 내신성적에 도움이 되기 위해, 대학생의 경우 학점취득과 졸업, 취업을 위해 자원봉사활동을 하고 있다. 최근 민간부문에도 윤리경영이 강조되면서 기업들의 자원봉사 참여가 높아지고 있다. 하지만 아직까지 자원봉사활동의 평가가 양적평가로 이루어지다 보니 진정한 자원봉사활동 취지가 목적이 아닌 자원봉사자가 추구하는 가치를 이루기 위한 수단으로 공원 자원봉사활동이 취급되고 있다.

“학교에서 한 학기동안에 30시간 자원봉사활동을 하면 1학점을 딸 수 있는데, 이 학점을 따야만 졸업을 할 수 있어요. 학교 사회봉사단에 가면 자원봉사활동을 할 수 있는 기관이 여러 개가 있는데, 서울숲이 가깝고 한번에 몰아서 자원봉사활동을 할 수 있어서 왔어요. 서울시 기관에서는 하루에 4시간밖에 활동을 못하거든요.”

(2012.11.10. 서울숲 대학생사회봉사단 봉사자 인터뷰 내용 중)

“자원봉사활동이 내신성적에 반영되기 때문에 일년에 적어도 8시간은 어디에서든지 자원봉사활동을 해야해요.”

(2012.11.10. 서울숲 청소년사회봉사단 봉사자 인터뷰 내용 중)

“1년에 두 번은 의무적으로 자원봉사활동에 참여해야 합니다. 그래서 저희 부서는 한 번은 다른 곳에 가고, 하루는 서울숲에 와서 활동을 하고 있어요.”

(2012년 11월 15일, 서울숲 기업사회봉사단 봉사자 인터뷰 내용 중)

위에 인터뷰 내용뿐만 아니라 자원봉사자의 참여태도 평가에서도 대학생사회봉사단과 청소년사회봉사단, 기업사회봉사단에서 낮은 자원봉사활동의 지속성을 보였다. 이러한 자원봉사활동의 양적평가 방식은 봉사자가 시간만 채우면 된다는 생각을 하게끔 할 수 있어 진정한 자원봉사활동을 가치를 느끼지 못하게 할 수도 있다.

응답자에게 묻은 자원봉사활동에 대한 불만사항에서 ‘경제적, 사회적 보상의 미흡’이 17빈도를 보였다. 또한, 활발한 자원봉사활동을 위한 필요사항으로 ‘자원봉사에 필요한 활동비 제공’이 28빈도, 그리고 ‘자원봉사자 보상강화(표창 등)’이 8빈도, ‘동기부여와 격려를 위한 이벤트’가 30빈도를 보였다. 또한 자원봉사활동 내용 관련 요인들 중 ‘인정 및 보상’이 3.38로 다른 요인에 비해 상대적으로 낮게 측정되었다. 이러한 수치들은 현재 자원봉사자가 받는 인정 및 보상이 미흡하다는 생각을 가지고 있는 것으로 해석된다. 앞에서 말한 자원봉사활동에 다양한 평가방식과 이에 적합한 보상과 인정이 마련되어야 한다.

위와 같은 현재 서울숲 자원봉사활동의 문제점을 해결하고, 앞으로 자원봉사활동의 질적·양적 향상을 위해 몇가지 제언을 하려한다.

첫 번째는 이원화된 자원봉사 운영·관리 통합과 체계적인 관리를 위한 매뉴얼 작성, 전담 인력 보강이 필요하다. 현재 서울숲에서 소프트웨어를 담당하고 있는 서울숲사랑모임과 하드웨어를 담당하고 있는 서울숲공원관리사무소의 나누

어진 자원봉사활동 업무를 통합해야 한다. 이는 효율적인 자원봉사활동 운영·관리를 위해 필수적인 사항이다. 자원봉사자의 모집과 교육, 관리, 지원 등의 전반적인 자원봉사자 관리차원에서 현재의 시스템은 비합리적이며, 자원봉사활동의 보상과 관련해서는 공정성에 문제가 생길 우려가 있다. 두 조직·기관을 통합하기 위해서는 현재 공원 프로그램 위탁계약으로 맺어진 갑과 을의 관계에서 벗어나야 하며, 그러기 위해서는 현재의 관계 개선을 위한 서울시의 제도적인 마련이 필요한 상황이다. 서울숲 조성에서부터 핵심 개념이 되었던 진정한 민·관 파트너십으로의 관계 개선을 통해 보다 체계적인 자원봉사 업무 관리의 기반을 마련해야 한다.

통합된 자원봉사 운영·관리 체제를 기반으로 세부적인 자원봉사활동의 매뉴얼이 작성해야 한다. 자원봉사활동의 만족도를 높이기 위한 자원봉사활동 프로그램 개발 및 업무설계에서부터 모집, 배치, 교육, 인정 및 보상, 지도, 평가 등에 이르기까지 전반적인 자원봉사전관리과정이 체계적이며, 전문적으로 이루어 질수 있게 하는 매뉴얼이 필요하다. 우선, 자원봉사자들의 욕구와 능력에 맞게 활동을 할 수 있는 환경을 만들어주어야 한다. 이를 위해서 자원봉사자의 다양한 요구를 수용할 수 있는 다양한 자원봉사활동 프로그램이 개발되어야 하며, 적합한 자원봉사자 모집과 적절한 배치가 수행되어 자원봉사자 만족도를 높이는 것이 중요하다. 업무의 결정형태와 배치를 정할 때에는 자원봉사자와 충분한 상담을 통해 자원봉사자가 자원봉사활동에 대한 기대와 목표, 참여계기가 무엇인지 파악하고, 그것을 충족시킬 수 있는 업무에 배치해야 한다. 그리고 교육면에서는 공원 자원봉사에 대한 기초적인 교육과 자원봉사를 수행하기 위한 전문적인 교육으로 나누어 시행해야한다. 청소년사회봉사단과 대학생사회봉사단, 기업사회봉사단의 경우에는 완전히 자발적인 의지라기보다는 주위 환경에서 오는 압박과 강요로 인해 자원봉사활동을 하는 경향을 보인다. 이들을 위해 서울숲에서 자원봉사활동을 하는 것이 얼마나 의의가 있는 활동이며, 공익적인 면에서 큰 도움

이 된다는 사실 등의 공원 자원봉사 자체의 의미와 중요성에 대한 인식을 심어 줄 수 있는 교육이 필요하다. 다른 하나는 공원의 자원봉사를 수행하는데 있어서 많은 부분에서 어느 정도의 전문성을 필요로 한다. 서울숲에 자원봉사활동을 하러 오는 자원봉사자의 기술이나 지식에 비하면 체계적인 교육이 시행되어야 한다. 오리엔테이션부터 기초적인 교육, 전문적 교육, 재교육 과정으로 나누어 보다 체계적인 교육을 실시해야 한다. 이를 통해 공원 자원봉사가 가지는 가치에서부터 공원 자원봉사활동을 수행하는데 도움이 될 지식과 기술까지를 포함하는 교육 시스템이 구축되어야 한다. 자원봉사활동을 통해 자원봉사자 개인이 공원에 기여한 바에 대해 알아주고 그 가치를 인정하는 것이 필요하다. 이를 위해 자원봉사활동에 대한 보상·인정, 그리고 평가와 지도로 이루어져야 한다. 현재 서울시에서 지원하고 있는 자원봉사활동의 경비제공에서부터 칭찬, 격려, 감사 등의 비공식적 보상의 제공 등 다양한 공식적·비공식적 보상이 적극적으로 이루어져야 한다. 자원봉사 기관·조직의 지속적인 모니터링을 통해 자원봉사자가 업무에 어떤 생각을 가지고 있는지, 지루함과 과도함 책임감을 느끼고 있는 것은 아닌지에 대한 파악이 이루어져야 한다. 꾸준한 모니터링과 적절한 피드백이 동시에 시행되어야 한다.

위와 같은 체계적인 관리를 위해서는 지금 현재의 인력으로는 부족하다. 서울숲사랑모임의 5명 상근활동가들은 공원 프로그램의 기획과 운영 및 자금 관리 등의 전 분야를 책임지고 있다. 거기다가 자원봉사활동 업무는 5명이 부분적으로 나누어 맡고 있는 상황이다. 서울숲 공원의 환경과 시설을 책임지고 있는 서울숲관리사무소에서는 자원봉사활동 담당 직원은 1명이며, 이 담당자 역시 기타의 다른 관리 업무를 수행하며, 자원봉사 업무까지 담당하고 있는 실정이다. 앞에서 말한 체계적인 자원봉사활동 운영·관리를 위해 통합된 모델을 마련한 후, 자원봉사의 모집, 교육, 관리, 평가 및 보상과 자원봉사활동의 데이터베이스 구축 등의 일련의 과정을 체계적으로 담당할 직원이 필요하다. 뿐만 아니라 공원



에서 이용될 다양한 자원봉사활동 프로그램을 개발·진행을 담당할 전담 인력이 필요하다.

두 번째는 자원봉사자가 원하는 자원봉사활동 프로그램 개발해야 한다. 서울숲에서는 다양한 형태의 자원봉사활동 유형이 진행되고 있지만, 두 조직과 기관을 통로로 한 폐쇄적인 자원봉사활동이 운영되고 있다고 생각한다. 운영·관리 시스템에서 기관과 조직 중심이 아닌 보다 개방적인 자원봉사활동 수요자 중심으로 개선될 필요가 있다. 서울숲에서 진행되고 있는 자원봉사활동은 모두 서울숲사랑모임과 서울숲공원관리사무소에서 기획 운영되고 있다. 서울숲 개장 10년이 지난 현재 서울숲을 기반으로 한 자원봉사활동을 하는 친목모임과 단체·조직이 아직 없다는 것은 안타까운 일이다. 자원봉사자가 주체가 되는 플랫폼을 만들어 보다 개방적인 시스템을 만들고, 실질적으로 자원봉사자가 공원 운영·관리의 주체라고 말할 수 있어야 한다. 이를 위해서는 서울숲사랑모임과 서울숲공원관리사무소에서 자원봉사자들이 서로 네트워크를 구축할 수 있도록 독려하고 지원을 해야 한다.

다양한 자원봉사자의 욕구를 충족시킬 수 있는 다양한 자원봉사활동 프로그램 개발이 진행되어야 한다. 도시민의 라이프스타일에 맞는 체험형, 여가형, 레저형, 문화형, 사회화형, 가족형, 학습형, 자기개발형 등의 다양한 욕구를 가진 자원봉사자를 위한 프로그램이 개발되어야 한다. 자원봉사활동에 참여하는 시민의 능력과 역량을 세심히 살펴 그에 부합하는 활동을 만들어내는 것이 하나의 방법이 될 수 있다. 예를 들어, 2012년 서울숲에서 열린 여름캠프에서 연세대의 천문학 동아리가 자원봉사활동에 참여하였다. 이들은 달과 별을 관측할 수 있는 장비와 지식을 가지고 있었고, 여름캠프에 참여한 10세~13세 아이들에게 공원에서 달을 관측할 수 있는 기회를 제공하는 자원봉사활동 프로그램을 진행하였다. 이처럼 시민들의 지식·기술을 비롯한 능력이 공원 자원봉사 프로그램으로 개발될 수 있음을 담당자는 인지하고 있어야 한다. 시민의 능력이 자원이 되어 풍부

하게 채워지는 공원 프로그램은 공원 자원봉사에 대한 인식뿐만 아니라 공원의 가치까지도 높일 수 있다.

세 번째는 양적평가 방식의 전환과 다양한 인센티브 제공되어야 한다. 4장 결과 분석에서도 나왔듯이 대학생사회봉사단과 청소년사회봉사단에서는 낮은 자원봉사활동의 지속성을 보였고, 기업사회봉사단의 경우에는 지속성과 참여태도 모두 낮게 나타났다. 앞에서 계속해서 말했듯이, 이는 현재 서울숲에서 이루어지는 자원봉사활동이 양적으로 평가되고 있기 때문인 것으로 나타났다. 중·고등학교와 대학교에서는 봉사학습의 일환으로 진행되지만, 시간을 기준으로 이를 평가하기 때문에 참가자들은 그 해당 시간만 자원봉사활동에 참가하고 있다. 기업 자원봉사자의 경우도 1년에 1번 혹은 2번 정도 의무적으로 봉사활동에 참여해야 하며, 기업사회봉사자들은 이를 자신의 의지에 의한 참여가 아닌 주위의 요구와 강요에 의해 봉사활동을 하고 있는 실정이다. 이를 해결하기 위해 기업·학교와 서울숲 조직·기관이 연계하여 처음 모집할 때부터 교육과 병행되어야 한다. 공원 자원봉사활동에 대한 자원봉사자들의 인식을 개선하기 위해서 서울숲 자원봉사의 의의와 역할에서부터 자원봉사 형태와 업무에 관한 사항 등의 내용을 오리엔테이션에서 교육적인 차원으로 다루어야 한다. 학교에서는 이때부터 교육과 활동에 대한 평가가 병행되면서 자원봉사자가 시간에만 얽매이지 않고, 다양한 방면으로 공원 자원봉사활동을 생각할 수 있는 기회를 만들어야 한다. 자원봉사자가 자원봉사활동을 하기 위한 지식·기술을 갖추지 못하였다면, 전문성이 있는 교육을 실시한 후 이들이 실제 공원에서 활동할 수 있을 만큼 자질과 능력을 갖추었는지 테스트가 이루어져야 한다. 기존방식처럼 시간만으로 자원봉사활동이 평가되는 시스템을 지양하고, 교육과 함께 병행되는 다양한 평가 방식이 도입되어야 한다고 생각한다.

공원 내 일정기간동안 자원봉사활동을 수행한 것에 대하여 사회적으로 인정 및 보상을 제공하는 제도를 마련해야 한다. 자원봉사자에게 제공되는 인센티브

는 물질적·경제적인 것과 상징적인 것으로 나누져 체계적으로 시행되어야 한다. 우선 물질적인 면에서 자원봉사자들이 자원봉사를 수행하는데 필요한 경비를 공평하게 제공해야 한다. 현재는 서울숲관리사무소에 소속되어 활동하고 있는 자원봉사자에게만 제공되고 있어서 앞에서도 말했지만 형성평의 문제가 되고 있다. 또한, 자원봉사활동 마일리지제도를 도입하여 일정기간동안 활동을 한 것에 대해 쿠폰을 발행하여 공원에서 개최하는 유료 프로그램을 이용할 수 있도록 하는 방법이 있다. 쿠폰으로 발행하여 자원봉사자의 가족에 한해서 이를 이용할 수 있도록 하며, 자원봉사자가 직접 사용하거나 혹은 가족에게 전달함으로써, 자신의 자원봉사활동에 대한 뿌듯함과 가족뿐만 아니라 사회에서 존경받는 일이 생길 수 있도록 하는 유도하는 방법이다. 그리고 상징적으로는 자원봉사자 자신의 기여가 적합하게 평가되어 실질적인 공원 운영·관리 업무에 성과가 나타난 것에 대해 적극적인 인정과 감사의 표현을 하는 것이 중요하다. 장기간 열성을 다해 활동한 자원봉사자에게 자원봉사자 친목과 모임에 대한 임파워먼트를 주는 것도 자원봉사활동을 책임감이고 지속적으로 해나갈 수 있는 방법이 될 수 있다.

현재 도시공원 관리가 문제로 제기되고 있는 상황에서 시민들의 자원봉사가 하나의 해법으로 제시되어 자원봉사활동에 대한 중요성이 강조되고 있는 가운데, 자원봉사자의 만족도는 적극적이고 지속적인 활동을 결정짓는 중요한 변수이다. 이러한 배경 하에서 본 연구에서는 자원봉사자가 어떠한 동기요소로 공원에 찾아오며, 활동과정 중에 나타나는 요소에 대해 어떻게 생각하고 있는지를 파악하고, 이 일련의 과정 속에서 나타나는 요소들 중 만족도에 영향을 미치는 요인을 찾아내 그 영향력을 알아보았다. 자원봉사활동이 활발히 진행 중인 서울숲에서 향후 자원봉사활동의 효율적인 모집과 운영·관리에 기여할 수 있는 기초 자료를 만들어 냈다는 것에 이번 연구의 의의가 있다. 하지만 단기간에 자료 수집을 하여 보다 많고 다양한 표본을 확보하지 못해 연구결과를 일반화하는데 한

계가 있다. 서울숲은 이번 연구에서 진행한 자원봉사활동 만족도를 주기적으로 조사·평가하여 지속적인 피드백과정을 실시할 것을 권고한다.

앞으로 서울숲을 비롯한 대다수의 공원에서 자원봉사활동의 역할과 중요성은 더 커질 것으로 예상된다. 본 연구의 결과를 바탕으로 자원봉사활동 운영·관리의 구체적인 방안이 마련되기를 기대한다.

## 【참고문헌】

### 단행본 · 연구보고서

- 강명구의 외 2인(2004). 『자원봉사 활성화를 위한 민·관 협력방안』. 인천: 인천발전연구원.
- 건설교통부(2007). 『주민참여를 통한 한평공원 만들기』. 서울: 건설교통부.
- 국토해양부. 『저탄소 녹색성장형 도시공원 조성 및 관리운영 전략 정책연구』. 서울: 국토해양부.
- 김선희외 3명(2008). 『국토관리분야의 사회적 자본 확충방안』. 안양: 국토연구원.
- 김승용외 9인(2011). 『자원봉사론』. 서울: 양서원.
- 김영호 외 4인(2006). 『자원봉사의 이론과 실제』. 서울: 창지사.
- 김원주(2007). 『시민참여를 통한 생활권 공원녹지 조성방안』. 서울: 서울시정개발연구원.
- 김재현외 8인(2008). 『도시숲 조성 활성화를 위한 거버넌스 구축 방안 연구』, 대전: 산림청.
- 부두완(2005). 『서울시 자원봉사 활성화를 위한 사회적 보상체계 구축 방안에 관한 연구』. 서울: 서울특별시의회 정책연구위원회.
- 서울특별시(2004). 『뉴욕·벤쿠버 초청 숲+도시 국제 워크숍』. 서울: 서울특별시.
- 서준교외 3명(2008). 『아시아문화중심도시 조성을 위한 참여거버넌스 연구』. 서울: 문화체육관광부.
- 송지준(2012). 『SPSS/AMOS 통계분석방법』. 파주: 21세기사.
- 수원그린트러스트(2012). 『수원그린트러스트 창립기념 그린피티쇼』. 수원: 수원그린트러스트.
- 오수길외 2명(2007). 『주민참여 촉진을 위한 민간참여 현황 분석』. 서울: 행정안전부.
- 이번송외 5인(1995). 『서울시 자원봉사자 활용증진방안에 관한 연구』. 서울: 서울시정개발연구원.
- 주성수(2005). 『자원봉사』. 서울: 도서출판 아르케.
- 한국조경학회(2004a). 『조경관리학』. 서울: 문운당.
- 한국조경학회(2010b). 『Landscape Ideas on Urban Parks 도시공원에 대한 새로운 지평』. 서울: 한국조경학회.
- CAB International(2004). *Volunteering as Leisure*. Wallingford: CABI Publishing.
- Cabe Space(2009a). *Improving green space skills: Public Space Lessons*. London: Cabe Space.
- Cabe Space(2010b). *Managing Green Spaces*. London: Cabe Space.
- Cabe Space(2010c). *Community green Using Local space to tackle inequality and improve health*. London: Cabe Space.
- Central Park Conservancy(2011). Annual Report 2011. New York: Central Park Conservancy.

- Garvin Alexander(2011). *Public Parks: The Key to Livable Community*. New York: Norton.
- Harnik Pater(2010). *Urban Green*. Washington: Island Press.
- Mile End Park(2010). *Mile End Park Management Plan*. London: Tower Hamlets.

#### 학술지 수록논문

- 김미나외 3명(2009). “서울 숲 공원관리참여 활성화를 위한 관리주체와 공원이용객 인식 연구,” 『국토계획』, 44(1): 223-34.
- 김성경(1999). “여성자원봉사자의 활동만족에 영향을 미치는 요인에 관한 연구,” 『한국가족복지학』, 4: 9-30.
- 김연금, 마가로(2007). “영국 공원개발에 있어서의 파트너십에 관한 연구,” 『한국조경학회지』, 35(2): 1-12.
- 김영우(2009). “자원봉사관광 참여동기와 인식변화에 대한 연구,” 『관광연구』, 24(5): 315-39.
- 김유일, 김정규(2011). “도시 공원녹지에 대한 도시민의 인식과 만족도,” 『국토계획』, 46(1): 157-70.
- 김효정, 정성원(2010). “도시공원 내 오픈스페이스 이용자 행태 분석,” 『대한건축학회지』, 26(11): 37-44.
- 박윤킨(2010). “도시공원녹지 관리에 대한 주민참여 의식,” 『대한국토계획학회지』, 45(1): 199-209.
- 이규목, 이준미(2004). “도시공원녹지관리의 자발적 공동체내 사회적 자본 형성요인에 관한 연구,” 『국토계획』, 39(2): 271-84.
- 이준미, 이규목(2004). “도시공원 자원봉사행동의 지속성 연구,” 『한국조경학회지』, 32(2): 1-10.
- 이희태(2011). “공공부문 자원봉사자의 봉사활동 만족도 영향요인 분석,” 『한국거버넌스학회보』, 18(3): 217-43.
- 정일교(1993). “한강시민공원에서의 청소년사업에 관한 연구,” 『한국청소년연구』, 12: 145-56.
- 최선주외 3인(2011). “서울숲 공원관리조직의 사회 연결망 분석,” 『한국조경학회지』, 39(3): 74-82.
- Boezeman Edwin J, Ellemers Naomi(2009). “Intrinsic Need Satisfaction and the Job Attitudes of Volunteers Versus Employees Working in a Charitable Volunteer Organization,” *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(4): 897-914.
- Cnaan Ram A, Cascio Toni(1999). “Performance and Commitment: Issues in Management of Volunteers in Human Service Organization,” *Journal of Social Service Research*, 24(3): 1-37.

- Gidron Benjamin(2008). "Predictors of Retention and Turnover among Service Volunteer Wokers," *Journal of Social Service Research*, 8(1): 1-16.
- Maslow Abraham H(1943). "A Theory of Human Motivation," *Psychological Review*, 50: 370-96.
- Millette Valerie, Gagne Marylene(2008). "Designing Volunteers' Tasks to Maximize Motivation, Satisfaction and Performance," *Springer Science+Business Media*, 32: 11-22.
- Moore L. F.(1985). "Motivating Volunteer," *The Vancouver Center Pub*.

## 학위논문

- 강순희(2004). 교회노인학교 자원봉사활동 동기요인이 만족도에 주는 영향에 관한 연구. 장로회신학대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 고은애(2010). 대학생 자원봉사활동의 만족도 및 지속의지에 관한 연구. 상지대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 권지성(1999). 자원봉사 참여형태에 따른 대학생 자원봉사활동의 만족도. 서울대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 김미라(2007). 자원봉사자의 활동요인이 참여태도에 미치는 영향과 갈등수준의 조절효과. 경기대 대학원 박사학위논문, 미간행.
- 김미영(2012). 지방공무원의 직무스트레스가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 충남대학교 대학원 석사학위논문, 미간행
- 김성환(2001). 노인자원봉사활동의 만족도 결정요인에 관한 연구. 동아대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 김윤수(2010). 한강공원 자원봉사활동 활성화에 관한 연구. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 김은애(2008). 기업후원 대학생자원봉사자의 만족도 영향요인 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 김휘란(2000). 노인의 자원봉사활동 유형에 따른 자원봉사만족도 비교에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 박경일(2008). 공무원 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구. 동국대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 승금희(2008). 자원봉사활동만족도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 서울기독교대학교 대학원 박사학위논문, 미간행.
- 안현기(2008). 공무원 자원봉사활동의 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구. 동국대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 윤희숙(2010). 임파워먼트가 봉사활동 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.
- 이명숙(2002). 부산지역 청소년의 자원봉사활동 만족도에 영향을 미치는 요인 연구.

부산대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.

·이성화(2002). 숲 가꾸기 자원봉사 프로그램의 만족도에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.

·이지연(2011). 서울숲 방문수요 결정요인 분석. 세종대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.

·이한아(2008). 서울숲 공원문화 형성과정과 시민조직의 역할. 추계예술대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.

·정선희(2003). 참여형태에 따른 청소년 자원봉사활동의 만족도에 관한 연구. 공주대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.

·하혜경(2005). 서울시 공원녹지행정에서 있어서의 주민참여 연구. 서울시립대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.

·홍강표(2001). 병사들의 자원봉사활동 참여동기와 만족도가 군생활 적응에 미치는 영향에 관한 연구. 목원대학교 대학원 석사학위논문, 미간행.

·Scott Wilson Robert(2005). Motivational Factors and Decisions to Volunteer in the Florida Park Service, Unpublished Master Dissertation. University of Florida.

## 신문기사

·공봉식, “창원시 공원관리 ‘허술’...시민 이용 외면,” 『뉴시스통신사』 (2008년 1월 28일).

·김성배, “서울숲 조성·운영에 시민참여,” 『The Naeil News』 (2008년 12월 1일).

·남준기, “80만 인파 서울숲, 자원봉도 진땀,” 『내일신문』 (2005년 6월 28일).

·박성호, “SK건설, ‘서울숲 가꾸기’가족봉사활동,” 『이데일리』 (2008년 6월 16일).

·박종원, “계획단계부터 참여 통해 시민의 주인의식 키워야,” 『환경일보』 (2012년 10월 15일).

·배석희, “공원의 성공여부는 시민참여에 달려있다,” 『한국조경』 (2010년 3월 16일).

·조영민, “공원 입구에 석재 산더미 ... 밤엔 비행 청소년 탈선 아지트,” 『중앙일보』 (2012년 7월 20일).

·홍갑, “광주시 도로공사, 어린이교통공원 관리 ‘허술,’” 『데일리안』 (2008년 4월 20일).

## 홈페이지

·볼런티어21 <http://www.volunteer21.org/>

·서울그린트러스트 <http://www.sgt.or.kr/>

·서울숲사랑모임 <http://www.seoulforest.or.kr/index.php/>

·서울숲 자원활동가 Cafe <http://cafe.naver.com/forforest/>

·서울특별시 환경·공원·상수도 <http://env.seoul.go.kr/>

·한평공원 만들기 <http://cafe.naver.com/intopark/>

·Canary Wharf <http://www.canarywharf.com/>

·City Park Blog <http://cityparksblog.org/>



- City Parks Foundation <http://www.cityparksfoundation.org/>
- Friends of mile End Park <http://www.fomep.org.uk/>
- Parks Victoria <http://parkweb.vic.gov.au/>
- Seattle Parks and Recreation <http://www.seattle.gov/parks/>
- The Conservation Volunteers <http://www.tcv.org.uk/>
- Volunteers in parks <http://www.volunteers-in-parks.eu/>
- Warley Woods Community Trust and Golf Course <http://www.warleywoods.org.uk/>

## 자원봉사활동 만족도 · 참여태도 조사

안녕하십니까?

저는 서울대학교 환경대학원에서 환경조경학을 전공하는 학생입니다. 본 설문지는 도시공원 내 자원봉사자의 자원봉사활동의 만족도와 참여태도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 것으로 연구결과는 도시공원 관리에 자원봉사활동의 효용성을 높이는데 귀중한 자료로 활용될 것입니다.

본 설문지의 결과는 무기명 통계 처리되어 연구목적으로만 사용되므로, 개인의 비밀이 보장됩니다. 그동안 자원봉사활동을 하면서 느끼신 대로 응답해 주시기 바라며, 한 문항도 빠짐없이 기입해 주시면 감사하겠습니다.

본 설문지에 응답하시는데 소요되는 시간은 약 10분정도입니다. 바쁘신 중에도 귀중한 시간을 내주심에 감사드립니다.

서울대학교 환경대학원  
환경조경학과  
연구자 이덕용

부록 : 서울숲 자원봉사활동 만족도 설문지

1. 귀하는 어떠한 이유로 자원봉사활동에 참여하게 되었습니까? (문항에 따라 정도를 ○표시로 해주세요)

설 문 문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
나 자신의 자아실현을 위해서					
공원 이용객에게 도움이 되기 위해서					
일상생활과는 다른 무언가 새로운 경험을 갖는데 도움이 되어서					
여가시간을 활용하기 위해서					
여러 사람을 만나 폭 넓은 대인관계를 가질 수 있어서					
내가 가지는 종교적 소명의식을 다하기 위해서					
나의 전공 및 지식과 기술을 활용하여 사회적으로 공헌하기 위해					
자원봉사활동을 하고 있는 주위사람의 권유로					
내가 속한 소속·기관, 조직(학교, 회사 등)에 관련되어 졸업, 취업, 경력 등에 도움이 되기 위해서					
개인적으로 무엇인가를 배울 수 있어서					
육체적·정신적 건강을 얻기 위해					
나무와 식물을 보거나 관찰하는 것을 좋아해서					
내가 사는 지역에 무엇인가 도움이 되고 싶어서					

부록 : 서울숲 자원봉사활동 만족도 설문지

II. 귀하의 자원봉사활동 내용에 관한 질문입니다. (문항에 따라 정도를 ○표시로 해주세요)

설 문 내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
자원봉사 관리 담당자는 내가 해야 할 활동 내용을 명확히 제시해준다.					
나는 내가 해야 할 자원봉사 업무에 대해서 명확하게 숙지하고 있다.					
자원봉사 관리 담당자는 나의 제안을 잘 받아들인다.					
자원봉사 관리 담당자는 내가 하는 봉사활동에 대한 적절한 평가를 해준다.					
자원봉사 동료들과 봉사활동 이외에 서로 친교시간을 갖고 있다.					
자원봉사 동료들은 내가 도움을 요청할 때 기꺼이 도와준다.					
공원 이용자와 관계가 좋다.					
공원 이용자는 자원봉사활동에 협조적이다.					
공원 자원봉사활동을 신청하는데 어려움이 없었다.					
관리 기관(서울숲사랑모임, 서울숲공원관리사무소)에서 봉사활동의 질 향상을 위해 자원봉사 교육을 지속적으로 실시하고 있다.					
자원봉사 교육은 봉사활동의 특성에 맞게 적절하게 이루어진다.					
자원봉사활동 참여에 따른 적절한 사회적 인정을 받았다.					
자원봉사활동에 대한 관리 기관의 보상은 적절하다.					
자원봉사자가 가지는 지식과 기술·능력을 적절하게 반영하여 업무 배치가 이루어졌다.					
나의 자원봉사활동 업무 배치는 적절한 면담과 테스트를 통해 이루어졌다.					
나에게 주어진 업무량은 적절하다.					
내가 자원봉사활동을 하는데 드는 시간은 적절하다.					

부록 : 서울숲 자원봉사활동 만족도 설문지

Ⅲ. 귀하의 자원봉사활동의 만족에 관한 질문입니다. (문항에 따라 정도를 ○표시로 해주세요)

내 용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
나는 공원 내 자원봉사활동에 대해 전반적으로 만족한다.					
내가 맡은 공원 운영·관리 업무는 실질적으로 성과가 있었다.					
공원 운영·관리 자원봉사활동을 통해 성취감을 느낄 수 있었다.					
나는 자원봉사활동이 흥미롭고 재미있었다.					
나는 봉사활동에 대해서 부담을 느끼지 않는다.					
나는 공원 자원봉사활동에서 보람을 느끼고 있다.					
나는 공원 자원봉사활동을 통해 자원봉사 참여동기를 충족시켰다.					

Ⅳ. 귀하의 자원봉사활동에 임하는 태도에 관한 질문입니다. (문항에 따라 정도를 ○표시로 해주세요)

내 용	비 고				
서울숲에서 자원봉사활동을 한 기간은 얼마나 됩니까?	____년 ____달 (활동기간을 기입해주세요)				
현재 활동하고 있는 기관이나 단체에서 계속 봉사활동을 할 것입니까?	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
공원 자원봉사활동을 한 달에 몇 번 하고 있습니까?	____회 (활동횟수를 기입해주세요)				
공원 자원봉사활동을 하루에 몇 시간 투입하고 있습니까?	____시간 (활동시간을 기입해주세요)				
공원 내 자원봉사활동에 적극적으로 참여하고 있습니까?	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그저 그렇다	그런 편이다	매우 그렇다
자원봉사에 관하여 보다 많은 지식을 갖기를 원한다.					
자원봉사활동을 위하여 기꺼이 시간과 비용을 투자한다.					

부록 : 서울숲 자원봉사활동 만족도 설문지

V. 귀하의 일반사항에 관한 질문입니다. (문항에 따라 해당되는 곳에 √표시를 해주세요)

1. 귀하의 성별은? (1) 남 (2) 여

2. 귀하의 생년월일은 언제입니까? 19\_\_\_\_년 \_\_\_\_월 \_\_\_\_만 \_\_\_\_세

3. 귀하의 거주지는 어디입니까? \_\_\_\_\_시(도) \_\_\_\_\_구 \_\_\_\_\_동

3. 귀하의 직업(소속)은?

(1) 서비스업 (2) 공무원, 회사원 (3) 주부 (4) 학생 (5) 자영업, 사업 (6) 전문직, 관리직 (7) 기타

4. 귀하의 학력 & 전공은?

(1) 초등학교 (2) 중학교 (3) 고등학교 (4) 대학교 (5) 대학원이상

※ 초·중·고등학생의 경우 기입해주세요 \_\_\_\_\_ 학교. 대학생·대학원생이상의 경우 기입해주세요 \_\_\_\_\_대학 \_\_\_\_\_학과

5. 귀하의 월평균 소득은? (학생 및 개인의 소득이 없을 경우 보호자의 소득을 기준으로)

(1) 100만원미만 (2) 100-200만원 (3) 200-300만원 (4) 300-400만원 (5) 400만원이상

6. 귀하의 종교는?

(1) 종교없음 (2) 기독교 (3) 천주교 (4) 불교 (5) 기타

7. 귀하의 서울숲 자원봉사활동의 접수경로와 관리기관은 어디입니까?

(1) 서울숲사랑모임 (2) 서울숲관리사무소 (3) 기타 \_\_\_\_\_

8. 귀하의 서울숲 자원봉사활동의 신청경로는 무엇입니까?

(1) 모집안내(인터넷, TV, 신문 등) (2) 친구 안내를 통해 (3) 가족 안내를 통해 (4) 자발적 확인(방문또는전화) (5) 동호회(학교, 종교단체 등) (6) 기타

9. 귀하의 자원봉사활동 참여형태는 무엇입니까?

(1) 개인 (2) 학교(학급·동아리) (3) 직장 (4) 친목단체 (5) 기타 \_\_\_\_\_

10. 귀하는 자원봉사활동 주기는 어떻게 됩니까?

(1) 2~3달에 1번 (2) 한 달에 1번 (3) 한 달에 2번 (4) 일주일에 1번 (5) 수시로(일주일에 두 번이상) (6) 기타 \_\_\_\_\_

11. 자원봉사활동에 있어서 불만사항이 있다면 무엇입니까? (복수선택가능)

(1) 담당자의 태도나 모집·운영 관리방법 (2) 자원봉사자간의 갈등 (3) 봉사업무의 적절성 (4) 경제적, 사회적 보상의 미흡

(5) 자신의 전문지식이나 기술의 부족 (6) 없음

(7) 기타 \_\_\_\_\_

12. 귀하는 앞으로 자원봉사를 더욱 잘하기 위하여 가장 필요한 사항이 무엇이라고 생각하십니까? (복수선택가능)

(1) 봉사활동에 앞선 사전교육 강화 (2) 대인관계 향상 프로그램 개발 (3) 기관 담당자의 적절한 지도와 명확한 업무부여

(4) 전문성을 갖춘 봉사담당부서의 체계적인 관리와 지원 (5) 자원봉사활동의 학점인정 및 경력인정 (6) 전공과 전문지식·기술을 연계한 자원봉사 프로그램 확대

(7) 봉사활동 소모임 활성화 (8) 자원봉사에 필요한 활동비 제공 (9) 자원봉사자 보상강화(표창 등) (10) 동기부여와 격려를 위한 이벤트

(11) 기타 \_\_\_\_\_

## Abstract

# Influence Factors on Satisfaction with and Participating Attitude in Volunteer Work in Management of Urban Parks : focused on Seoul Forest' Volunteer

Lee, Duckyoung

Department of Landscape Architecture  
Graduate School of Environmental Studies  
Seoul National University

As the concepts of public-private partnership and participation of citizens emerge and spread in the management of urban parks, the importance of volunteer work is on the gradual rise. The satisfaction with volunteer work is a key element in making the constant activities and high participating attitude, and it is important to keep it high. Thus, the elements influencing the satisfaction should be found and managed. This study aims to establish the value and importance of volunteer work in urban parks, to grasp the variables influencing satisfaction and the degree of the influence, and to examine the correlation between satisfaction and participating attitude. In addition, this study examined the motive for participation following the individual characteristics of volunteers to be of help to the institutions supervising volunteer work, and grasped the motive for participation by group conducting volunteer work at Seoul Forest and their thoughts on factors related to contents of activities. This study will become the basic theoretical data for the efficient operation and management of volunteer work afterwards.

This study collected data through surveys and interviews targeting 134



volunteers at Seoul Forest with lively volunteer work, and conducted the satisfaction assessment. This study collected data of 20 through 30 persons of each group of key activists, college student social volunteer group, teenager social volunteer group, enterprise social volunteer groups, and facility volunteers who are performing volunteer work at Seoul Forest through the 1st and 2nd surveys. The collected data were analyzed by using the IBM SPSS Statistics, a statistical analysis program, and the statistical techniques such as t-test analysis, ANOVA, correlation analysis, multiple regression analysis, and so on.

This study prepared three research issues to achieve the above purposes. The first issue is to grasp the motive for participation following the individual characteristics of volunteers (by gender, by age, and by occupational cluster), and the second issue is to examine the factors influencing the satisfaction with volunteer work of the 13 motives for participation and 9 factors related to contents of activities and the influence. The third issue is to analyze the relationship between the satisfaction with and participating attitude of volunteer work by group.

There was a significant difference in the statistical analysis conducted to examine the difference in motive for participation depending on the individual characteristics of volunteers. In view of the difference by gender, men participate in volunteer work for credits, employment, and recognition of career, while women conduct volunteer work for value in internal things. By age, those in their teens, 20s, and 30s participated in volunteer work for acquisition of credits, employment, and recognition of career, while those in their 50s and 60s participated for their personal and internal values, learning, maturity, and so on. By occupational cluster, students showed a strong motive for participation of acquisition of credits, employment, recognition of career, and growth of themselves, while housewives showed a strong motive related to the values they personally think of. The motives for participation of personal values, society, relationship, learning and maturity were

measured as relatively low in company workers.

In the analysis to verify the factors influencing the volunteer activity satisfaction, external factors [working load and hour related factors]( $p=0.01, \beta=0.340$ ) were the most influential. Next factor was also the external factor [factors related to understanding of the operation for volunteer activity]( $p=0.01, \beta=0.223$ ). It analyzed that [combined factor of participation motives and activity contents]( $p=0.01, \beta=0.214$ ) have an influence on the satisfaction as the third factor that influences the satisfaction. The last factor was the internal factor [factor related to the individual values of volunteers]. As a result of the analysis, the external factors that correspond to the activity content related factors have more influence on the satisfaction than the external factor that contains the participation motives of the volunteer activity.

As per ANOVA of the satisfaction by group and participation attitude, it showed significant differences below significance level 0.01 in the 7 types of satisfaction, participation attitude items. From the analysis result, 3 significant suggestions could be derived. First, the satisfaction and participation attitude of the core activists among core activists and facility volunteers of similar sex and age and profession (position) were found to have higher satisfaction and participation attitude. This was interpreted that the activity contents of each group were different each other and second, the satisfaction and participation attitude of adolescent social volunteers were measured higher than university students and corporate and social volunteers which is assumed that it is because they consistently develop and operate the volunteer activity for adolescents in Seoul Forest. Third, the satisfaction and participation attitude of the corporate and social volunteers were measured relatively lower than other groups.

There are several suggestions on issues discovered by the researcher participating in the volunteer work in person and conducting the data collection, analysis, and interviews for the study. First, the currently binary

operation and management of volunteer work should be integrated, and the manual for more systematic management should be prepared. In addition, the personnel in full charge of volunteer work should be supplemented. Second, it is needed to develop the volunteer work programs wanted by volunteers to increase the satisfaction with volunteer work. Third, the method of quantitative assessment of volunteer work currently under way needs to be converted, and it is thought that after the assessment through desirable supervision and direction, various incentives proper for that should be provided.

---

Keyword: Park management, volunteer work, satisfaction, participating attitude, Seoul Forest

Student No.: 2011-22349